



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de autoestima y satisfacción laboral en los
defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima
Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos –
Lima 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Br. Carlos Angel Velazco Lopez

ASESOR

Dr. Sebastian Sanchez Diaz

SECCIÓN

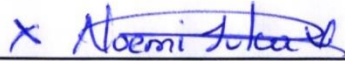
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

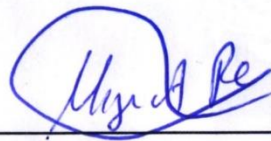
Administración del talento humano

PERÚ - 2018

Página del Jurado

X 

Dr. Hugo Ricardo Prado Lopez
Presidente



Mgtr. Miguel Angel Perez Perez
Secretario



Dr. Sebastian Sanchez Diaz
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, bendiciendo su santo nombre.

A mí familia que siempre está conmigo en las buenas y en las malas.

A mis compañeros de estudio de la maestría que me han acompañado en el arduo camino de elaborar una tesis de posgrado.

Agradecimiento

A mis docentes de la Maestría, por las enseñanzas recibidas.

A mi asesor de diseño del proyecto de investigación, Dr. Juan Carlos Durand Porras, por haberme orientado adecuadamente en los fundamentos de la investigación.

A mi asesor de desarrollo del proyecto de investigación, Dr. Sebastián Sánchez Díaz, por haberme guiado con sabiduría en el desarrollo de esta tesis.

Declaración de autoría

Yo, Carlos Angel Velazco Lopez, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Este; declaro que el trabajo académico titulado “Nivel de autoestima y satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima 2017”, presentado en 114 folios para la obtención del grado académico profesional de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de marzo de 2018



.....
Firma

Presentación

Señores miembros del jurado:

Con el debido respeto presento ante ustedes la investigación titulada “Nivel de autoestima y satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima 2017”, habiéndose seguido las normas redacción y cumplido con la normatividad de la Universidad Cesar Vallejo y a fin de optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el 2017, para lo cual se aplicó a una muestra de 40 defensores públicos, dos cuestionarios: uno para medir el nivel de autoestima y otro para medir la satisfacción laboral, los mismos que fueron adecuadamente validados.

Se estructuró la presente investigación de la siguiente manera: En el primer capítulo se desarrolló la introducción, en el segundo capítulo se explicó el marco metodológico, en el tercer capítulo se presentó los resultados, en el cuarto capítulo, se realizó la discusión, en el quinto capítulo se expusieron las conclusiones a las que se arribó a partir de la investigación, en el sexto capítulo se propuso algunas recomendaciones, en el séptimo capítulo se dio cuenta de las referencias bibliográficas utilizadas y en el octavo capítulo se insertaron los apéndices correspondientes.

Señores miembros del jurado, se espera que la presente investigación obtenga su venia y aprobación.

Índice

Pagina del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	lii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autoría.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. Introducción.....	14
1.1. Antecedentes.....	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística.....	18
1.3. Justificación.....	28
1.4. Problema.....	29
1.5. Formulación de Hipótesis.....	33
1.6. Objetivos de la Investigación.....	34
II. Marco metodológico.....	35
2.1. Variables.....	36
2.2. Operacionalización de variables.....	38
2.3. Metodología.....	41
2.4. Tipo de investigación.....	41
2.5. Diseño de investigación.....	42
2.6. Población, muestra y muestreo.....	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
2.8. Método de análisis de datos.....	47
III. Resultados.....	48
3.1. Análisis descriptivo de cada variable y sus dimensiones.....	49
3.2. Análisis descriptivo de contingencia.....	57
3.3. Prueba de normalidad.....	63
3.4. Prueba de hipótesis.....	64
IV. Discusión.....	68
V. Conclusiones.....	71
VI. Recomendaciones.....	74

VII. Referencias bibliográficas.....	76
VIII. Apendices.....	82
Apendice A Matriz de consistencia.....	83
Apendice B Matriz de validación de instrumentos.....	84
Apendice C Instrumento: Cuestionario - Variable (X).....	92
Apendice D Instrumento: Cuestionario - Variable (Y).....	94
Apendice E Autorización de la institución para aplicar instrumentos.....	96
Apendice F Base de datos de los instrumentos aplicados.....	97
Apendice G Artículo científico.....	99

Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable (X) Nivel de autoestima.....	38
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable (Y) Satisfacción laboral.....	40
Tabla 3	Cálculo Estadístico de la muestra.....	43
Tabla 4	Alfa de Cronbach / Variable (X): Nivel de Autoestima.....	46
Tabla 5	Alfa de Cronbach/ Variable (Y): Satisfacción laboral.....	47
Tabla 6	Tabla de frecuencias de la variable nivel de autoestima.....	49
Tabla 7	Tabla de frecuencias de la dimensión cognitiva de la autoestima	50
Tabla 8	Tabla de frecuencias de la dimensión emocional de la autoestima.....	51
Tabla 9	Tabla de frecuencias de la dimensión conductual de la autoestima.....	52
Tabla 10	Tabla de frecuencias de la satisfacción laboral.....	53
Tabla 11	Tabla de frecuencias de la satisfacción con la supervisión.....	54
Tabla 12	Tabla de frecuencias de la satisfacción con el ambiente físico....	55
Tabla 13	Tabla de frecuencias de la satisfacción con las prestaciones.....	56
Tabla 14	Tabla de contingencia de autoestima y satisfacción laboral.....	57
Tabla 15	Tabla de contingencia de autoestima y satisfacción con la supervisión.....	59
Tabla 16	Tabla de contingencia de autoestima y satisfacción con el ambiente físico.....	60
Tabla 17	Tabla de contingencia de autoestima y satisfacción con las prestaciones.....	62
Tabla 18	Pruebas de normalidad de distribución.....	63
Tabla 19	Prueba de correlación de Spearman entre nivel de autoestima y la satisfacción laboral.....	64
Tabla 20	Prueba de correlación de Spearman entre nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión.....	65
Tabla 21	Prueba de correlación de Spearman entre nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico.....	66

Tabla 22	Prueba de correlación de Spearman entre nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones.....	67
----------	---	-----------

Lista de figuras

Figura 1	Dimensiones del nivel de autoestima.....	20
Figura 2	Dimensiones de la satisfacción laboral.....	25
Figura 3	Diseño de investigación.....	42
Figura 4	Gráfico de barras de la variable nivel de autoestima.....	49
Figura 5	Gráfico de barras de la dimensión cognitiva de la autoestima.....	50
Figura 6	Gráfico de barras de la dimensión emocional de la autoestima...	51
Figura 7	Gráfico de barras de la dimensión conductual de la autoestima...	52
Figura 8	Gráfico de barras de la satisfacción laboral.....	53
Figura 9	Gráfico de barras de la satisfacción con la supervisión.....	54
Figura 10	Gráfico de barras de la satisfacción con el ambiente físico.....	55
Figura 11	Gráfico de barras de la satisfacción con las prestaciones.....	56
Figura 12	Gráfico de contingencia de autoestima y satisfacción laboral.....	58
Figura 13	Gráfico de contingencia de autoestima y satisfacción con la supervisión.....	59
Figura 14	Gráfico de contingencia de autoestima y satisfacción con el ambiente físico.....	61
Figura 15	Gráfico de contingencia de autoestima y satisfacción con las prestaciones.....	62

Resumen

La presente investigación se propuso como objetivo determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2017, para lo cual se partió de la perspectiva de André (2008) sobre la autoestima y el enfoque de Melia y Peiró (1989) sobre la satisfacción laboral, adoptándose un diseño de investigación no experimental, correlacional transversal.

La población total de defensores públicos de Lima Este en el año 2017 fue de 44 defensores y a fin de obtener resultados que puedan inferirse a toda la población estudiada, se utilizó el muestreo probabilístico con un nivel de confianza de 95% y tolerándose un grado de error de 5%, obteniéndose un tamaño de muestra de 40 defensores públicos que fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple y a quienes se les aplicó el mes de diciembre de 2017, mediante encuesta, un cuestionario de autoestima y otro de satisfacción laboral debidamente validados.

Los resultados de la investigación demostraron que existe relación positiva débil a un nivel de significancia de 0,05 obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman de 0,396

Palabras claves: Autoestima, satisfacción laboral, gestión pública.

Abstract

The present investigation was aimed at determining the relationship between the level of self-esteem and job satisfaction in the public defenders of the District Office of Lima East of the Ministry of Justice and Human Rights in 2017, for which it was based on the perspective de André (2008) on self-esteem and the approach of Melia and Peiró (1989) on job satisfaction, adopting a non-experimental, cross-correlational research design.

The total population of public defenders of East Lima in the year 2017 was 44 defenders and in order to obtain results that can be inferred from the entire population studied, probabilistic sampling was used with a confidence level of 95% and a degree of error was tolerated of 5%, obtaining a sample size of 40 public defenders who were selected by simple random sampling and to whom the month of December of 2017 was applied, by means of a survey, a questionnaire of self-esteem and another of job satisfaction duly validated.

The results of the investigation showed that there is a weak positive relationship at a level of significance of 0.05, obtaining a Spearman correlation coefficient of 0.396.

Keywords: Self-esteem, job satisfaction, public management.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

González, Fresnedas, Carrillo, Martín y García (2014), realizaron en España una investigación de tipo correlacional comparando dos grupos que llevó por título *“Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada de sujetos con estudios superiores y no superiores”*. Dichos investigadores se basaron en la perspectiva de Pichler y Wallace (2009) quienes afirmaron que la satisfacción laboral, la satisfacción vital y la autoestima están relacionadas entre sí. La investigación se planteó como objetivo averiguar si las tres variables correlacionaban significativamente. Para esto se seleccionó una muestra de 90 sujetos adultos que trabajaban al momento del estudio a los que se les aplicó un cuestionario de satisfacción laboral así como dos escalas una para medir autoestima y otra para medir satisfacción vital, luego de lo cual se aplicó un análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación de Pearson. La investigación llegó a la conclusión de que existe correlación entre las variables estudiadas, siendo que de acuerdo al análisis correlacional de Pearson se halló correlación entre la satisfacción laboral y la autoestima con un resultado de 0,487; para un nivel de significancia de 0,01.

Morán y Manga (2008), realizaron una investigación de tipo correlacional en España, titulada *“Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género”*. La investigación se basa en la perspectiva de Furnham (2002), que señaló que la satisfacción laboral está relacionada a diversos factores de salud mental como la autoestima y el estrés y que puede variar teniendo en cuenta la ocupación y el género. La investigación se propuso como objetivo analizar si existe relación entre satisfacción en el trabajo, el burnout y la autoestima. Para esto se seleccionó una muestra de 298 trabajadores a los que se les aplicó dos

cuestionarios, un inventario y una escala aplicandose luego un analisis estadístico de correlación entre variables. La investigación llego a la conclusión de que la satisfacción en el trabajo correlaciona positivamente con la autoestima con un resultado de 0,16 para un nivel de significancia de 0,001.

Frias (2014), presentó en la Universidad de Chile para obtener el grado académico de Magister en Gestión de personas y dinámica organizacional una tesis titulada. *“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”*. La investigación fue de tipo descriptivo basandose en el enfoque de Meyer y Allen (1991) y tuvo como objetivo dar cuenta sobre los niveles de satisfacción laboral, compromiso laboral y de los factores que según los jovenes profesionales participantes en el estudio inciden en la permanencia en el lugar de trabajo. Para esto se encuestó a una muestra de 26 jóvenes profesionales trabajadores de una ONG y a 4 extrabajadores. Los resultados indicaron que en los jóvenes de la ONG estudiada, el 38% se encuentra muy satisfechos con el trabajo y el 54% se encuentran satisfechos siendo que solo el 8% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho. Así mismo el 63% esta muy de acuerdo en considerar a los jefes y directores comprometidos con los objetivos de la organización y el 33% está de acuerdo. Siendo que solo el 4% manifiesta no estar de acuerdo ni en desacuerdo en considerar a los jefes y directores comprometidos con los objetivos de la organización. Por otra parte el 75% de los jovenes que dejaron la organización y participaron en el estudio, señalaron que la necesidad de desarrollo profesional fue el factor desencadenante de su salida de la organización.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Leon (2011), presento en la Universidad San Ignacio de Loyola para obtener el grado académico de Maestro en Educación una tesis titulada. *“Satisfacción laboral en docentes de primaria en Instituciones Educativas inclusivas – Región Callao”*. La investigación fue de tipo descriptivo

basandose en el enfoque de Palma (1999) que afirmó que la satisfacción laboral se relaciona con el comportamiento en el trabajo en interacción con otras variables. El objetivo de la investigación fue identificar los niveles de satisfacción laboral en una muestra de docentes de Instituciones Educativas Inclusivas de la Región Callao. Para esto se seleccionó una muestra de 34 docentes a quienes se les aplicó una escala de satisfacción laboral, realizándose un análisis estadístico descriptivo. Los resultados señalan que de las siete dimensiones de la satisfacción laboral estudiadas en dos predomina la alta satisfacción laboral con proporciones del 100% y 41.2% en desarrollo personal y desempeño de tareas respectivamente. En la dimensión de condiciones físicas y materiales con una proporción de 47.1% predomina un nivel medio satisfacción laboral. En las dimensiones de beneficios laborales y o remunerativos, relaciones sociales, relación con la autoridad y en política administrativa predomina un estado neutro entre la satisfacción y la insatisfacción con proporciones de 41.2%, 85.3%, 58.8% y 52.9%. respectivamente. En ninguna de las dimensiones predomina la insatisfacción laboral.

Farro y Castillo (2016), presentaron en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas para obtener el grado de Magister en Recursos Humanos una tesis titulada. *“Impacto del reverse mentoring en la satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos de una entidad financiera del estado”*. La investigación se basó en la teoría de los factores intrínsecos y extrínsecos de Herzberg (1959), utilizando el instrumento de medición elaborado por Warr, Cook y Wall (1979). La investigación fue pre-experimental teniendo como objetivo establecer si la mentoría inversa influencia positivamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de Recursos Humanos. Para esto se seleccionó una muestra de 100 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta de satisfacción laboral en dos momentos: antes y después de aplicar un programa de mentoría inversa. La investigación llegó a la conclusión de que la mentoría inversa influencia positivamente en el nivel de satisfacción laboral observándose incremento en el nivel de satisfacción laboral en el 100% de

los factores intrínsecos (motivación) y un incremento en el nivel de satisfacción laboral en el 50% de los factores extrínsecos (clima laboral). El factor con mayor proporción de satisfacción laboral en general tuvo un índice de 87.86% mientras que el factor con menor proporción de satisfacción laboral tuvo un índice del 60.49%.

Cohara (2016), presentó en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para obtener el grado de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos una tesis titulada. *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Almapo SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura departamento de Piura – 2014*” La investigación fue de tipo correlacional y se basó en el enfoque de Palma (1999) que señaló que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores. Para esto se aplicó una encuesta a 61 trabajadores de la Empresa Almapo SRL. Como resultado se halló correlación significativa entre las variables estudiadas con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.669. El factor con mayor proporción de satisfacción laboral en general tuvo un índice de 61% mientras que el factor con menor proporción de satisfacción laboral tuvo un índice del 28%.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística.

1.2.1. Variable (x) Nivel de autoestima

El nivel de autoestima es una variable que se relaciona con todos los aspectos de la persona y ha sido estudiada desde diversas perspectivas.

Según el “*Diccionario de la lengua española*” de la Real Academia Española (RAE, 2014), la autoestima es la: “Valoración generalmente positiva de sí mismo”.

Branden (2001), es uno de los teóricos que ha precisado la teoría de

la autoestima desde la perspectiva de las necesidades. En su libro *“La psicología de la autoestima”* plantea que la autoestima es una necesidad primordial que se compone básicamente de la conciencia de la propia competencia y eficacia así como del sentimiento de ser digno de respeto y amor.

Por otra parte Ross (2013), desarrolla una perspectiva situacional en su libro *“El mapa de la autoestima”* considerando que la autoestima es una variable compleja que se construye a partir de un balance personal de hazañas y antihazañas que tienen su asidero en la realidad, identificándose tres niveles: autoestima fuerte, autoestima vulnerable y autoestima derrumbada.

Así mismo Montoya y Sol (2001), desde la perspectiva de la programación neurolingüística y el desarrollo humano plantean en su libro *“Autoestima. Estrategias para vivir mejor con técnicas de PNL y Desarrollo Humano”* que la autoestima es la capacidad con la que una persona se relaciona consigo misma percibiéndose positiva o negativamente.

Andre (2008), señaló en su libro *“Prácticas de autoestima”* que la autoestima es la combinación de opiniones y juicios que se tiene sobre sí mismo que implica una estructura cognitiva que integra la vivencia emocional de la persona sobre sí misma y la expresión conductual de esta vivencia en la vida social.

1.2.1.1. Dimensiones del nivel de autoestima.

Asumiendo la perspectiva de Andre (2008), se trabajó con tres dimensiones de la autoestima:

a) La dimensión cognitiva, que según Andre (2008), es aquello que pensamos de nosotros mismos. Constituye la imagen mental de lo que la persona considera que es verdad sobre ella misma.

b) La dimensión emocional, que según Andre (2008), es aquello que

sentimos hacia nosotros mismos. Constituye la vivencia emocional del individuo sobre sí mismo

c) La dimensión conductual, que según Andre (2008), es como nos tratamos a nosotros mismos. Es la expresión en la vida cotidiana de la vivencia del propio yo.

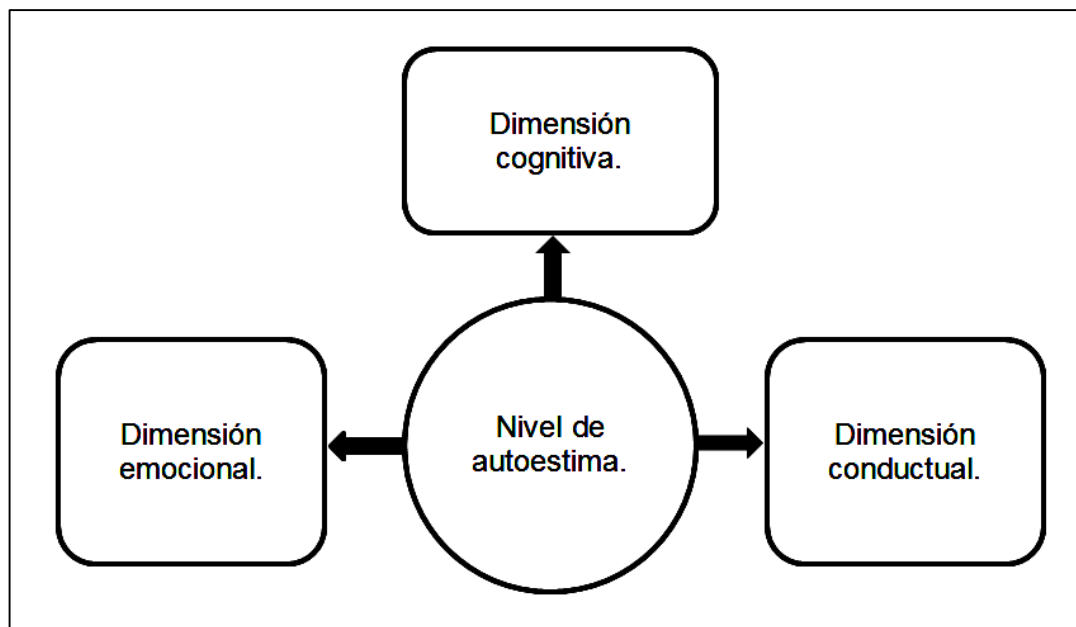


Figura 1. Dimensiones del nivel de autoestima.

Nota: Adaptado de Andre (2008).

1.2.1.2. Formación de la autoestima

La autoestima se empieza a formar desde la etapa prenatal y es susceptible de modificarse a lo largo de todas las etapas de la vida. No obstante una etapa clave en su formación es la niñez. De acuerdo con Beauregard, Bouffard y Duclos (2005), los elementos esenciales para la formación de la autoestima son la introspección, la socialización, la vivencia emocional, el comportamiento y las expectativas. Así mismo son los padres quienes en las primeras etapas de la vida del ser humano tienen la mayor influencia en la formación de la autoestima.

Durante la adolescencia la autoestima puede sufrir cambios notables sea en sentido positivo como negativo. En esta etapa la figura de los

padres pierde relevancia entrando a tallar con más fuerza el grupo de pares, los maestros y referentes juveniles como cantantes, deportistas, modelos, actores entre otras figuras públicas.

En la edad adulta la autoestima no tiene la misma flexibilidad que en las etapas anteriores de la vida pero sigue siendo formable aunque en esta etapa requiere de un esfuerzo consciente del individuo.

1.2.1.3. Factores que influyen en la autoestima

De acuerdo a Branden (1995), existen seis factores que inciden en la autoestima los mismos que son: La vivencia consciente y como se afrontan los desafíos de la vida. El nivel de aceptación de uno mismo con virtudes y defectos. La forma en que se asume responsabilidad sobre lo que se piensa, siente y hace. El grado de afirmación de la propia individualidad. La estructuración de objetivos y metas. La integridad personal.

Los factores antes mencionados si están bien estructurados constituyen el cimiento de un nivel de autoestima saludable.

1.2.1.4. La autoestima en adultos

Según André (2008), en la vida adulta se suelen manifestar la mayoría de problemas relacionados con la autoestima. Un buen número de las consultas con los psicólogos, psicoterapeutas y psiquiatras están relacionadas con la baja autoestima. La vida moderna tiende a ser agitada, frenética y competitiva. Solo un adulto con un adecuado nivel de autoestima es capaz de afrontar con éxito las dificultades que tarde o temprano inevitablemente se presentan. Cuando no es así los problemas económicos, laborales, sentimentales entre otros pueden derrumbar fácilmente hasta a personas que por otra parte tienen notables cualidades en otros ámbitos. Las frustraciones mal manejadas pueden llevar a las personas a la depresión y conductas autodestructivas.

En este orden de ideas se puede avizorar que la autoestima en el adulto es un aspecto clave para la realización del individuo y para una sociedad más sana.

1.2.1.5. La autoestima en contextos laborales

De acuerdo a Cleghorn (2003), la autoestima del trabajador es un factor que influye en el desempeño laboral dado que una baja autoestima repercute en el rendimiento laboral. Una persona que no se reconoce ni valora como debe, no aprovecha todo su potencial debido a la falta de confianza en sus propias capacidades. Así mismo, en contextos laborales se ha identificado que hay factores que inciden en la autoestima del trabajador tales como el reconocimiento del jefe inmediato, el reconocimiento por parte de los compañeros de trabajo y el alcanzar ciertas metas laborales propuestas.

1.2.1.6. Características de un alto nivel de autoestima.

Según Ross (2013), un alto nivel de autoestima implica fortaleza de ánimo. Las personas con un alto nivel de autoestima son personas equilibradas emocionalmente y disfrutan más de la vida, tienen seguridad en sí mismas y son capaces de tomar decisiones asumiendo la responsabilidad por las consecuencias. Los logros y los fracasos grandes y pequeños, son asumidos sin exagerada algarabía ni desproporcionado dramatismo. Las personas con alto nivel de autoestima son capaces de asumir sus errores y disculparse sinceramente si consideran que se han equivocado. Son tolerantes con la diversidad y no menosprecian al otro por humilde que sea. Las personas con alta autoestima resultan asertivas y tienden a ser empáticas. Son resilientes y saben manejar las situaciones de estrés.

1.2.1.7. Características de un nivel medio de autoestima.

De acuerdo con Ross (2013), un nivel medio de autoestima tiene

características similares a la alta autoestima con la diferencia que esta autoestima adolece de fragilidad. Las personas con un nivel medio de autoestima se respetan a sí mismas y se valoran, pero este respeto y valoración no es tan sólido como en el caso del alto nivel de autoestima. Los fracasos y la presión hacen titubear a las persona con nivel medio de autoestima y en estos casos dudan de su propia capacidad. Las personas con nivel medio de autoestima están en una posición que les permite con esfuerzo personal, fortalecer su propia autoestima para alcanzar niveles más altos. No obstante estas personas también son vulnerables y ciertas situaciones como fracasos académicos, laborales o sentimentales pueden derrumbarlas hacia el abismo de la baja autoestima.

1.2.1.8. Características de un bajo nivel de autoestima.

Según Ross (2013), un bajo nivel de autoestima se caracteriza por el desprecio a sí mismo. Las personas con bajo nivel de autoestima suelen definirse a sí mismas por alguna cualidad negativa (tonto, feo, aburrido). Las personas con bajo nivel de autoestima son inseguras y tienden a la depresión. Dependen exageradamente de la aprobación de los demás y son incapaces de tomar decisiones por sí mismos. Las situaciones de estrés las abruman y se dan por vencidas con facilidad. Las personas con baja autoestima son capaces de humillarse y hacer el ridículo por un poco de atención de los demás. En general es necesario que estas personas busquen ayuda a fin de reestructurar su pensamiento y sanar sus heridas emocionales, caso contrario pueden precipitarse cada vez a mayor velocidad por un sendero de conductas autodestructivas que pueden llevarlas a la enfermedad mental y en algunos casos extremos al suicidio.

1.2.2. Variable (y) Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una variable muy importante para la administración del talento humano.

Según el “*Diccionario de la lengua española*” de la RAE (2014), se entiende por satisfacción en su acepción 5: “Cumplimiento del deseo o del gusto” y por laboral se entiende lo: “Perteneiente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social”.

Partiendo de una perspectiva denominada de coherencia que busca integrar la perspectiva de necesidades y la perspectiva del grupo de referencia, Lucas (1981) en su artículo “*Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander*”, plantea que la satisfacción laboral es un concepto que comprende la satisfacción con los superiores, el salario, los compañeros, el funcionamiento de la empresa y las características del puesto de trabajo.

A su vez Morán y Manga (2008) en su artículo “*Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género*”, sostienen que la satisfacción laboral se produce cuando se tienen oportunidades de desarrollo personal, se tienen buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, se cuenta con una jornada de trabajo que se acomoda a las necesidades del trabajador y cuando la entidad empleadora, presenta un adecuado funcionamiento.

Desde una perspectiva multidimensional Canal (2013), en su artículo “*Ingresos y satisfacción laboral de los trabajadores españoles con título de doctor*”, considera que la satisfacción laboral es la percepción positiva del propio empleo.

Así mismo Meliá y Peiró (1989), en su artículo “*El cuestionario de Satisfacción S 10/12 Estructura factorial, fiabilidad y validez*”, señalaron que la satisfacción laboral es la apreciación habitual que produce el propio trabajo y los diversos aspectos del mismo.

1.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción laboral.

Asumiendo la perspectiva de Meliá y Peiró (1989), se trabajó con tres dimensiones de la satisfacción laboral:

a) Satisfacción con la supervisión, que de acuerdo Meliá y Peiró (1989) consiste en la satisfacción con las relaciones con los superiores, la forma en que se juzgan las tareas, la supervisión personal recibida, la frecuencia y proximidad de la supervisión, el apoyo de los superiores y la justicia e igualdad de trato.

b) Satisfacción con el ambiente físico, que de acuerdo Meliá y Peiró (1989) es la satisfacción con el entorno físico, la dimensión y ubicación del lugar de trabajo, la salubridad y limpieza, así como la temperatura del lugar de trabajo.

c) Satisfacción con las prestaciones, que de acuerdo Meliá y Peiró (1989) es la satisfacción con el cumplimiento de las normas laborales y la negociación.

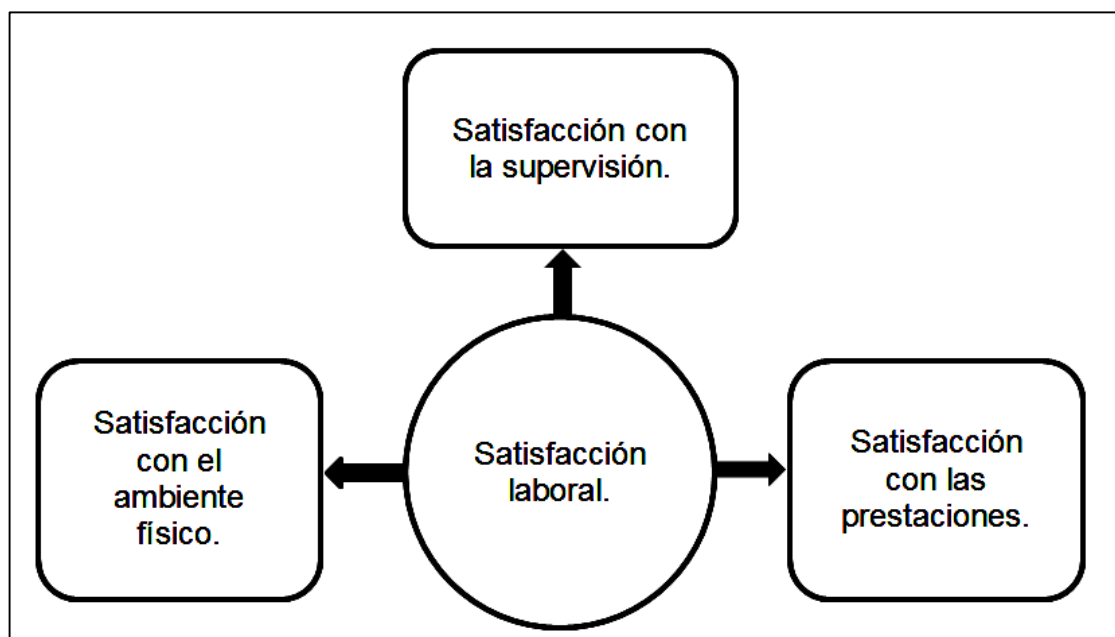


Figura 2. Dimensiones de la satisfacción laboral.

Nota: Adaptado de Meliá y Peiró (1989).

1.2.2.2. Cambios en el mundo del trabajo y satisfacción laboral.

De acuerdo al estudio de Oxford Economics (2014), actualmente se están produciendo cambios vertiginosos en el mundo del trabajo, siendo que la tendencia se dirige hacia una flexibilización y diversificación de la fuerza laboral. En ese sentido las condiciones y requerimientos para que la población laboral esté satisfecha tienden también a diversificarse.

En este contexto la gestión de recursos humanos se constituye en un aspecto clave para la generación de valor por parte de las entidades públicas y privadas. En el ámbito de la gestión pública se tiene el añadido de que la adecuada gestión de recursos humanos no solo se entiende en el sentido de mejorar la eficiencia, pues por sus particularidades, la gestión pública debe considerar el respeto de los derechos laborales como un valor en sí mismo.

1.2.2.3. Factores que influyen en la satisfacción laboral.

De acuerdo con González (2001), existen factores extrínsecos e intrínsecos que influyen en la satisfacción laboral. Los factores intrínsecos están referidos a las características personales del trabajador como las metas personales, proyecto de vida, valores y habilidades. Así mismo los factores extrínsecos están referidos a las características del entorno tales como clima laboral, estilo de liderazgo del jefe, políticas organizacionales, reconocimiento por parte del empleador y por los compañeros de trabajo.

1.2.2.4. La satisfacción laboral en personas con educación superior.

Según Canal (2013), las personas con educación superior tienden a considerar una mayor diversidad de elementos para considerarse satisfechos con su trabajo. Además de la satisfacción con la remuneración, las personas con educación superior por lo general consideran otros factores como las oportunidades de hacer carrera, desarrollar proyectos y

ser reconocidos en su ámbito profesional.

1.2.2.5. La satisfacción laboral en empleados públicos.

De acuerdo con Pagan, Rivas, Ordoñez y Sánchez (2013), en la mayoría de estudios, se ha identificado un mayor nivel de satisfacción laboral en los empleados del sector público en relación a los empleados del sector privado. El principal factor que explica esta diferencia parece ser que en el sector público no se dan los altos niveles de presión sobre los trabajadores para lograr objetivos, que se dan en el caso del sector privado, cuyo principal móvil de acción es la búsqueda de rentabilidad económica. Así mismo a pesar que en tiempos recientes este panorama está cambiando, en general el trabajador del sector público tiene mayor estabilidad que el trabajador del sector privado.

1.2.2.6. Perfil del empleado satisfecho con su trabajo.

De acuerdo con Lucas (1992), el empleado satisfecho disfruta de lo que hace, acude diariamente a trabajar con entusiasmo e irradia optimismo. Si le preguntas por su trabajo, esbozará una sonrisa y te hablará de sus proyectos y de los logros alcanzados. Si trabaja en interacción con el público externo a la organización, se caracterizará por su buen trato y amabilidad. El empleado satisfecho es proactivo, empático y no le huye a los retos, tiene la convicción de que lo que hace es importante para sí mismo y para la sociedad.

1.2.2.7. Perfil del empleado indiferente con su trabajo.

De acuerdo con Lucas (1992), el empleado indiferente con su trabajo tiene una motivación básicamente económica. No piensa en cambiar de trabajo porque le resulta cómodo y satisface sus expectativas económicas. Por lo general son personas conformistas que se contentan con ganar dinero de la manera más simple posible, son reacios a las innovaciones y prefieren lo

cotidiano. Los objetivos de la empresa u organización no les inspiran y se limitan a cumplir los estándares mínimos realizando sus tareas por costumbre.

1.2.2.8. Perfil del empleado insatisfecho con su trabajo.

De acuerdo con Lucas (1992), el empleado insatisfecho con su trabajo le desagrada acudir a su centro laboral, los motivos de su insatisfacción pueden ser entre otros, que el tipo de tarea no se adecua a sus expectativas, que la remuneración sea insuficiente, una mala relación con su jefe o los compañeros de trabajo o una combinación de todo eso. Pero lo cierto es que para dicho empleado el trabajo es una pesada carga que lo agobia durante la jornada laboral, siendo que su mejor ánimo suele aparecer hacia el final del turno y más frecuentemente el día anterior al descanso semanal. El empleado que se siente insatisfecho con su trabajo por largo tiempo, es probable que intente obtener un traslado a otra área de la empresa u organización o que termine presentando su renuncia, salvo que la necesidad de subsistencia le obligue a persistir indefinidamente en un trabajo que le resulta desagradable.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La autoestima y la satisfacción laboral son variables importantes a tener en cuenta para una adecuada administración del talento humano en las organizaciones. Como se ha señalado en los antecedentes, existen diversas investigaciones en variados contextos que abordan estas variables. No obstante la presente investigación permite contrastar los resultados de las investigaciones antes señaladas con los resultados obtenidos en la población laboral de los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este, contribuyendo al bagaje teórico sobre la autoestima y la satisfacción laboral, aportando al desarrollo científico en esta área del

conocimiento con mayores elementos de análisis e información actualizada. Esto teniendo en cuenta el ciclo de mejora continua de la calidad de Deming (1989) que consiste en planificar, hacer, verificar y ajustar para volver al principio del ciclo y continuar mejorando.

1.3.2. Justificación normativa

La presente investigación responde a lo señalado en el artículo 5 literal c del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos referida a la evaluación de la satisfacción de los colaboradores con el trabajo. En ese sentido la presente investigación da cumplimiento a la norma señalada.

1.3.3. Justificación social

La información y conocimientos generados por la presente investigación son de utilidad para la adecuada toma de decisiones por parte de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia y por parte de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Sirviendo también de referencia para la toma de decisiones de los Directivos de Recursos Humanos de otras entidades que tengan personal con perfil similar. Así mismo los profesionales defensores públicos de Lima Este pueden identificar de qué manera se relacionan la autoestima y la satisfacción laboral en su entorno de trabajo y tienen mayores probabilidades de recibir mejoras en cuanto a condiciones de trabajo y servicios de bienestar de personal, en base a los resultados de la investigación.

1.4. Problema

1.4.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial se avizoran nuevos escenarios que hacen de una

adecuada gestión del talento humano un elemento clave para el éxito en las organizaciones. En ese sentido tras un estudio en organizaciones (incluyendo el sector público) de veintisiete países de los cinco continentes, Oxford Economics (2014) señala que:

Los problemas comienzan en la cima –o más exactamente, con la falta de acceso a la cima. (...) Conseguir que los altos mandos acepten la urgencia de los problemas del personal puede ser difícil, especialmente cuando RR.HH. aún esta refinando su propio mensaje (p. 6).

Así vemos que a nivel mundial la estrategia de administración del potencial humano no está siendo priorizada pese a ser un elemento fundamental para la efectividad de las organizaciones.

Habiendo realizado un estudio en 34 países Randstad (2016) identificó que: Los países con mayor satisfacción laboral son Estados Unidos y Noruega con 81% y 80% de trabajadores satisfechos respectivamente, mientras que China y Japón son los países con menos satisfacción laboral con 63% y 47% de trabajadores satisfechos respectivamente (p. 3).

En este orden de ideas la satisfacción laboral y competencias personales del trabajador como la autoestima, se constituyen en elementos a tener en cuenta en las organizaciones a fin de afrontar con éxito los retos que depara el futuro.

La problemática a nivel nacional en el Perú, se refleja en el limitado conocimiento en el personal de recursos humanos del sector público lo que dificulta una adecuada gestión del potencial humano en las instituciones del Estado.

Según el diagnóstico de conocimientos del sistema de Recursos

Humanos, realizado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2013) a nivel nacional: Los responsables de Recursos Humanos de las entidades públicas obtuvieron 55% de aciertos en la prueba de conocimientos mientras que los operadores alcanzaron un 60% de aciertos.

Estos resultados si los traducimos en escala vigesimal corresponderían a notas de 11 y 12 respectivamente, lo que hace evidente el largo camino que tienen que recorrer las oficinas de Recursos Humanos del sector público para alcanzar la excelencia.

Así mismo el Centro de prevención de riesgos de trabajo (CEPRIT, 2015) señala que:

Las organizaciones públicas y privadas, prestan escasa atención a los Factores de Riesgo Psicosocial, no obstante ser considerado este riesgo uno de los más importantes frente a los diversos agentes, físicos, químicos, biológicos y disergonómicos; ya que el factor humano es la pieza clave en la prevención de los riesgos laborales (párr. 2).

Lo anterior nos permite vislumbrar porque se da escasa importancia a la satisfacción laboral y a competencias personales del trabajador como la autoestima en la formulación de políticas públicas en materia laboral en el Perú.

La realidad problemática a nivel institucional, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú, se manifiesta en el resultado del diagnóstico de conocimientos del sistema de Recursos Humanos, realizado por SERVIR (2013) cuyos resultados señalan que: A nivel de responsables de Recursos Humanos se obtuvo un 95% de aciertos en la prueba de conocimientos frente al 73% de aciertos obtenidos a nivel de operadores.

Estos resultados demuestran que existe una brecha de

conocimientos entre el nivel de responsabilidad y el nivel de operación en la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Así mismo dentro del Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016) en el literal c del artículo 45 se señala como medida preventiva respecto al control del trabajo: “Evaluar la satisfacción de los colaboradores con el trabajo” (p. 34).

Esto manifiesta que el nivel de conocimientos del personal de la Oficina de Recursos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se encuentra claramente por encima del promedio nacional y que al menos normativamente se ha abierto una pequeña puerta que podría permitir el desarrollo de políticas institucionales que favorezcan la satisfacción laboral del trabajador y el desarrollo de competencias personales como la autoestima.

1.4.2. Formulación del problema

Conocer los factores relacionados a la administración del talento humano en las instituciones públicas es importante para la modernización del Estado. Algunos de estos factores están referidos a los servidores públicos. En ese sentido se ha planteado el problema de investigación.

1.4.2.1. Problema general

PG: ¿Qué relación existe entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017?

1.4.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Qué relación existe entre el nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017?

PE2: ¿Qué relación existe entre el nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017?

PE3: ¿Qué relación existe entre el nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017?

1.5. Formulación de Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

HG: Existe relación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

1.5.2. Hipótesis específicas

HE1: Existe relación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

HE2: Existe relación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico en los defensores públicos de la

Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

HE3: Existe relación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

1.6. Objetivos de la Investigación

Los objetivos de la investigación constituyen el horizonte de conocimientos que se buscan lograr con la investigación.

1.6.1. Objetivo general

OG: Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

OE2: Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

OE3: Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

2.1.1. Variable (X) Nivel de autoestima

Andre (2008), señaló en su libro *“Prácticas de autoestima”* que la autoestima es la combinación de opiniones y juicios que se tiene sobre sí mismo que implica una estructura cognitiva que integra la vivencia emocional de la persona sobre sí misma y la expresión conductual de esta vivencia en la vida social.

2.1.1.1. Dimensiones de la autoestima

Dimensión 1: Dimensión cognitiva.

Andre (2008), señaló que es aquello que pensamos de nosotros mismos. Constituye la imagen mental que se tiene sobre sí mismo.

Dimensión 2: Dimensión emocional.

Andre (2008), señaló que es aquello que sentimos hacia nosotros mismos. Constituye la vivencia emocional del individuo sobre sí mismo.

Dimensión 3: Dimensión conductual.

Andre (2008), señaló que es como nos tratamos a nosotros mismos. Es la expresión en la vida cotidiana de la vivencia del propio yo.

2.1.2. Variable (Y) Satisfacción laboral

Meliá y Peiró (1989), en su artículo *“El cuestionario de Satisfacción S 10/12 Estructura factorial, fiabilidad y validez”*, señalaron que la satisfacción laboral es la apreciación habitual que produce el propio trabajo y los diversos aspectos del mismo.

2.1.2.1. Dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensión 1: Satisfacción con la supervisión.

Meliá y Peiró (1989), afirmaron que consiste en la satisfacción con las relaciones con los superiores, la forma en que se juzgan las tareas, la supervisión personal recibida, la frecuencia y proximidad de la supervisión, el apoyo de los superiores y la justicia e igualdad de trato.

Dimensión 2: Satisfacción con el ambiente físico.

Meliá y Peiró (1989), señalaron que es la satisfacción con el entorno físico, la dimensión y ubicación del lugar de trabajo, la salubridad y limpieza, así como la temperatura del lugar de trabajo.

Dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones.

Meliá y Peiró (1989), indicaron que es la satisfacción con el cumplimiento de las normas laborales y la negociación.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable (X) Nivel de autoestima

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Valores y rangos
Dimensión cognitiva	- Imagen mental propia referida a las potencialidades personales.	1 y 2	Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo.	Baja del 8 al 23 Media
			2 Muy en desacuerdo.	del 24 al 39
		3, 4 y 5	3 En desacuerdo. 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	Alta del 40 al 56
	- Imagen mental propia referida al reconocimiento social.	6, 7 y 8	5 De acuerdo. 6 Muy de acuerdo.	
			7 Totalmente de acuerdo.	
Dimensión emocional	- Sentimientos referidos a la aceptación personal.	9, 10 y 11	Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo.	Baja del 8 al 23 Media
			2 Muy en desacuerdo.	del 24 al 39
		12, 13 y 14	3 En desacuerdo. 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	Alta del 40 al 56
	- Sentimientos referidos a la socialización.	15 y 16	5 De acuerdo. 6 Muy de acuerdo.	
			7 Totalmente de acuerdo.	

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable (X) Nivel de autoestima (continuación).

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Valores y rangos
Dimensión conductual.	- Expresión conductual de la vivencia del propio yo referida a la capacidad expresiva.	17 y 18	Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo. 2 Muy en desacuerdo.	Baja del 8 al 23 Media del 24 al 39
	- Expresión conductual de la vivencia del propio yo referida a la capacidad resolutive.	19, 20 y 21	3 En desacuerdo. 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 5 De acuerdo.	Alta del 40 al 56
	- Expresión conductual de la vivencia del propio yo referida a la capacidad ejecutiva.	22, 23 y 24	6 Muy de acuerdo. 7 Totalmente de acuerdo.	

Nota: Adaptado de Andre (2008)

La variable nivel de autoestima se ha operacionalizado en tres dimensiones, nueve indicadores y veinticuatro ítems. Cada ítem se mide de acuerdo a una escala ordinal de 7 niveles. Para la interpretación de los resultados se ha considerado tres rangos: baja, media y alta.

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable (Y) Satisfacción laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Valores y rangos
Satisfacción con la supervisión.	- Satisfacción de las relaciones con los superiores.	1	Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo.	Baja del 8 al 23 Media
	- Satisfacción con la forma en que juzgan las tareas los supervisores.	2	2 Muy en desacuerdo.	del 24 al 39
	- Satisfacción con la supervisión personal recibida.	3	3 En desacuerdo. 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	Alta del 40 al 56
	- Satisfacción con la frecuencia y proximidad de la supervisión.	4 y 5	5 De acuerdo. 6 Muy de acuerdo.	
	- Satisfacción con el apoyo de los superiores.	6	7 Totalmente de acuerdo.	
	- Satisfacción con la justicia e igualdad de trato.	7 y 8		
Satisfacción con el ambiente físico.	- Satisfacción con el entorno físico de trabajo.	9 y 10	Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo.	Baja del 8 al 23 Media
	- Satisfacción con la dimensión y ubicación del lugar de trabajo.	11 y 12	2 Muy en desacuerdo.	del 24 al 39
	- Satisfacción con la salubridad y limpieza del lugar de trabajo.	13 y 14	3 En desacuerdo. 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	Alta del 40 al 56
	- Satisfacción con la temperatura del lugar de trabajo.	15 y 16	5 De acuerdo. 6 Muy de acuerdo.	
			7 Totalmente de acuerdo.	

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable (Y) Satisfacción laboral (continuación).

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Valores y rangos
Satisfacción con las prestaciones.	- Satisfacción con el cumplimiento de las normas sobre condiciones laborales.	17 y 18	Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo. 2 Muy en desacuerdo.	Baja del 8 al 23 Media del 24 al 39
	- Satisfacción con el cumplimiento de las normas sobre gestión de recursos humanos.	19 y 20	3 En desacuerdo. 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	Alta del 40 al 56
	- Satisfacción con los mecanismos previos a la negociación.	21	5 De acuerdo. 6 Muy de acuerdo. 7 Totalmente de acuerdo.	
	- Satisfacción con el desarrollo de la negociación.	22, 23 y 24		

Nota: Adaptado de Meliá y Peiró (1989).

La variable satisfacción laboral se ha operacionalizado en tres dimensiones, catorce indicadores y veinticuatro ítems. Cada ítem se mide de acuerdo a una escala ordinal de 7 niveles. Para la interpretación de los resultados se ha considerado tres rangos: baja, media y alta.

2.3. Metodología

Para la realización de esta investigación se han seguido las pautas del método científico.

2.4. Tipo de investigación

Considerando lo planteado por Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), la presente investigación es de tipo correlacional pues su objetivo es

determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral.

2.5. Diseño de investigación

Siguiendo lo planteado por Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), la presente investigación tiene un diseño no experimental transversal pues considera las variables a investigar en su estado natural sin una intervención controlada externa y en un solo momento.

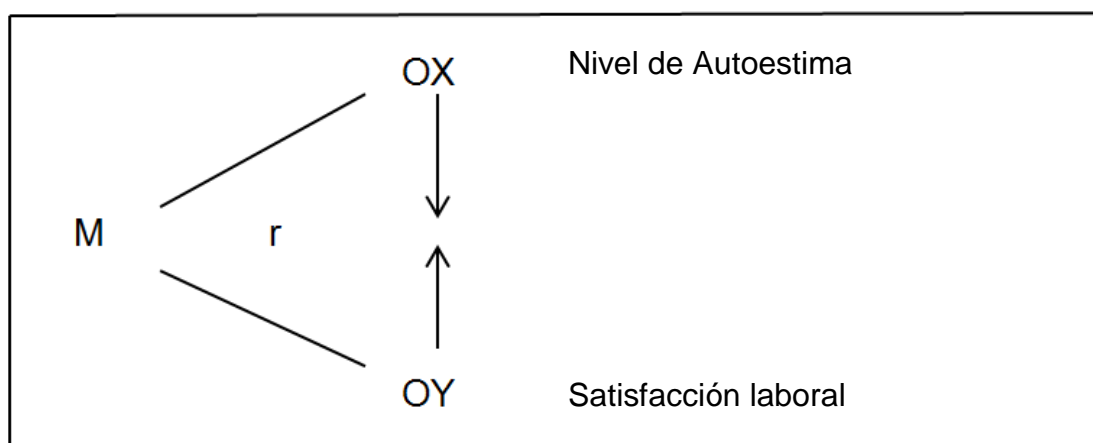


Figura 3. Diseño de investigación.

Fuente: Adaptado de Hernandez, Fernandez y Baptista (2014).

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población de estudio

La población de estudio estuvo conformada por 44 defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La unidad de análisis fue el defensor público con contrato vigente hasta el final del año 2017.

2.6.2. Muestra de estudio

El tamaño de la muestra de estudio seleccionado fue de 40 defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la muestra fue seleccionada en forma aleatoria, y fue calculada mediante la aplicación de la fórmula de determinación de tamaño

de muestra para población finita que señalan Moya y Saravia (1988).

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

- a) n: Tamaño de muestra calculado.
- b) N: Tamaño de la población en estudio.
- c) Z: Valor en tablas de distribución normal (Nivel de confianza de 95%)
Z=1.96
- d) p: Proporción de defensores públicos con alta o muy alta autoestima para variable x y con alta o muy alta satisfacción laboral para variable y (p=0.5)
- e) q: Proporción de defensores públicos con media, baja o muy baja autoestima para variable x y con media, baja o muy baja satisfacción laboral para variable y (q=0.5)
- f) e: Nivel de precisión fijado por el investigador. (e=5%=0.05)

El proceso de cálculo del tamaño de la muestra mediante la ecuación estadística se detalla en la Tabla 3.

Tabla 3

Cálculo Estadístico de la Muestra

Nivel de confianza (%)	95	$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$
Valor Critico en tabla Normal (Z)	1.96	
Tamaño de la población (N)	44	
p: proporción de la población con la cualidad buscada	p=0.5	n = 39.57
q: proporción de la población sin la cualidad buscada	q=0.5	n = 40
e: nivel de precisión fijado por el investigador	e=5% =0.05	

Nota: Fuente: Moya y Saravia (1988) / Adaptado por el Investigador.

2.6.3. Muestreo

El tipo de muestreo fue probabilístico y para la selección de la muestra se usó el método de selección de muestreo aleatorio simple a fin de determinar a cuantos y a que defensores públicos incluir en la investigación.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas de recolección de datos

Para recoger los datos de la variable (X): Nivel de autoestima y de la variable (Y) Satisfacción laboral, se utilizó la técnica de la encuesta. La encuesta es una técnica de recolección de datos que consiste en recoger información que es proporcionada por la población encuestada, la cual es consignada en un instrumento individual que el propio encuestado llena.

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) este procedimiento se denomina aplicación de instrumento en forma autoadministrada y puede realizarse en forma presencial o a distancia (mediante correo postal o medios electrónicos). En el presente caso se aplicó en forma presencial.

2.7.2. Instrumentos de recolección de datos

Para recopilar los datos de la variable (X): Nivel de autoestima y de la variable (Y) Satisfacción laboral, se utilizó como instrumento el cuestionario.

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) el cuestionario es el instrumento más utilizado en investigación social y consiste en un listado de preguntas que pueden ser abiertas o cerradas. En la presente investigación se utilizaron preguntas cerradas.

Ficha técnica del cuestionario para medir la variable (X): Nivel de autoestima.

1. **Nombre:** Cuestionario de Nivel de autoestima en los Defensores Públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
2. **Autor:** Coopersmith (1967) y Rosemberg (1965)/ adaptado por el investigador.
3. **Objetivo:** Medir el nivel de autoestima en los Defensores Públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
4. **Lugar de aplicación:** Sede de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Este.
5. **Forma de aplicación:** Directa a los Defensores Públicos
6. **Duración de la Aplicación:** 5 a 10 minutos
7. **Descripción del instrumento:** El instrumento es un cuestionario impreso de aplicación directa al Defensor Público y en forma individual, consta de 24 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Ficha técnica del cuestionario para medir la variable (Y): Satisfacción laboral.

1. **Nombre:** Cuestionario de Satisfacción laboral en los Defensores Públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
2. **Autor:** Meliá y Peiró (1989)/ adaptado por el investigador.
3. **Objetivo:** Medir la Satisfacción laboral en los Defensores Públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
4. **Lugar de aplicación:** Sede de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Este.
5. **Forma de aplicación:** Directa a los Defensores Públicos
6. **Duración de la Aplicación:** 5 a 10 minutos

7. Descripción del instrumento: El instrumento es un cuestionario impreso de aplicación directa al Defensor Público y en forma individual, consta de 24 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

2.7.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos

2.7.3.1. Validación de los instrumentos

La validez de los instrumentos para medir la variable (X): Nivel de autoestima estuvo dado por los autores Coopersmith (1967) y Rosenberg (1965); y para medir la variable (Y) Satisfacción laboral estuvo dado por los autores Meliá y Peiró (1989). La adaptación de los instrumentos a la presente investigación fue validada por el experto: Dr. Sebastián Sanchez Díaz.

2.7.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

La consistencia interna del cuestionario aplicado para medir la variable X: Nivel de autoestima y la variable Y: Satisfacción laboral fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, cuyos valores fueron 0,974 y 0,965 respectivamente lo cual representa un alto grado de confiabilidad, según muestran las tablas 5 y 6.

Tabla 4

Alfa de Cronbach / Variable (X): Nivel de Autoestima

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,974	24

Nota: Tomado del cuestionario de Autoestima

Tabla 5

Alfa de Cronbach / Variable (Y): Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,965	24

Nota: Tomado del cuestionario de Satisfacción Laboral**2.7.4. Procedimiento de recolección de datos**

La recolección de los datos se realizó mediante una encuesta en forma directa utilizando dos cuestionarios impresos, uno por variable. Fue realizada personalmente por el investigador, entregando los cuestionarios a los integrantes de la muestra seleccionada y recogiendo los mismos ni bien fueron llenados por los encuestados.

2.8. Método de análisis de datos

Terminada la etapa de recolección de datos, se hizo el procesamiento de los datos para su análisis e interpretación. Para dicho fin se utilizaron los programas Excel y SPSS. Asimismo, se analizó la información de las variables de estudio mediante estadígrafos descriptivos y de correlación de variables. Finalmente, se presentaron los resultados obtenidos mediante tablas y figuras.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de cada variable y sus dimensiones

Tabla 6

Tabla de frecuencias de la variable nivel de autoestima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIA	6	15,0	15,0	17,5
	ALTA	33	82,5	82,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Tomado del cuestionario de autoestima

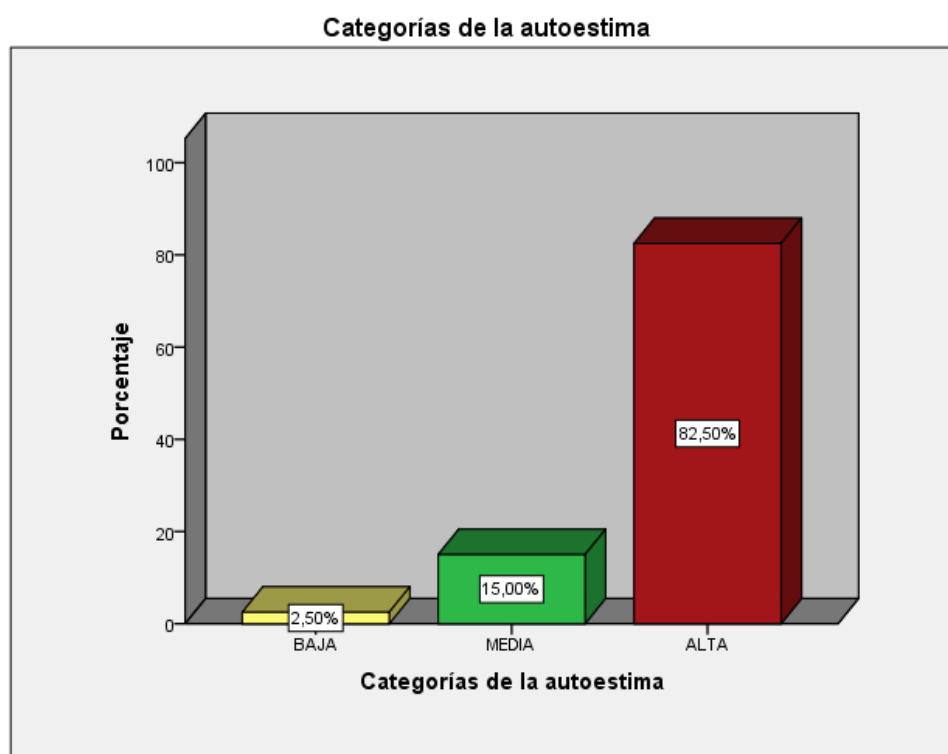


Figura 4: Gráfico de barras de la variable nivel de autoestima

Interpretación

La tabla 6 y la figura 4 nos muestran que el 82.5% de la población estudiada tienen autoestima alta, el 15% tiene un nivel de autoestima media y el 2.5% tiene un nivel de autoestima baja.

Tabla 7

Tabla de frecuencias de la dimensión cognitiva de la autoestima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIA	5	12,5	12,5	15,0
	ALTA	34	85,0	85,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Tomado del cuestionario de autoestima

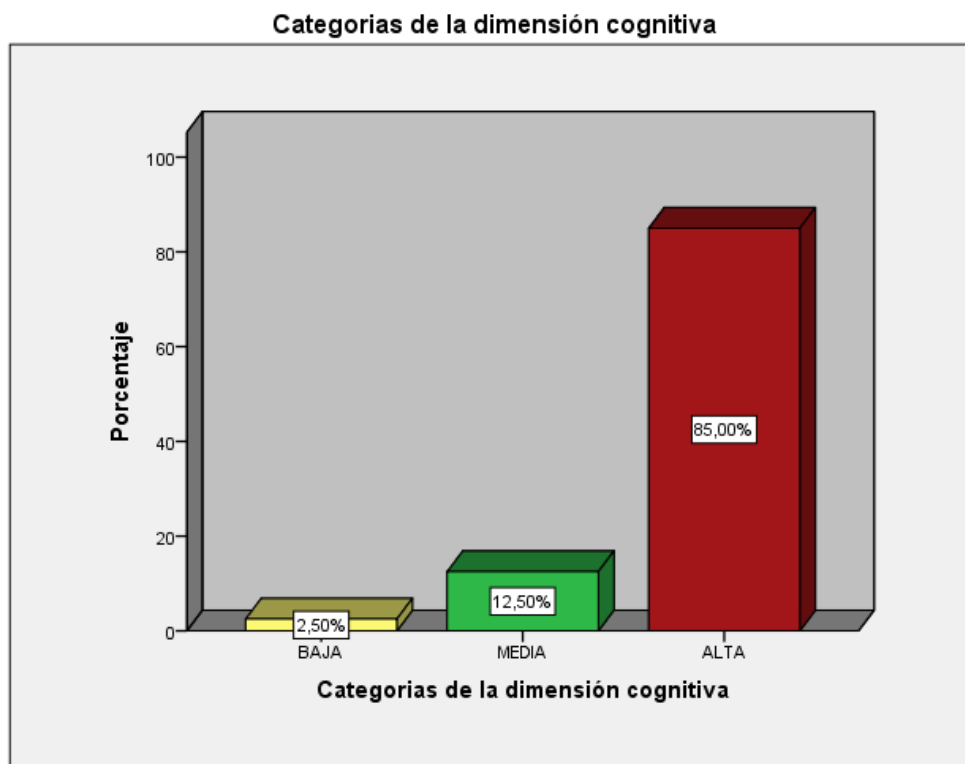


Figura 5: Gráfico de barras de la dimensión cognitiva de la autoestima

Interpretación

La tabla 7 y la figura 5 nos muestran que el 85% de la población estudiada tienen puntuación alta en la dimensión cognitiva de la autoestima, el 12.5% tiene puntuación media y el 2.5% tiene puntuación baja.

Tabla 8

Tabla de frecuencias de la dimensión emocional de la autoestima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIA	4	10,0	10,0	12,5
	ALTA	35	87,5	87,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Tomado del cuestionario de autoestima

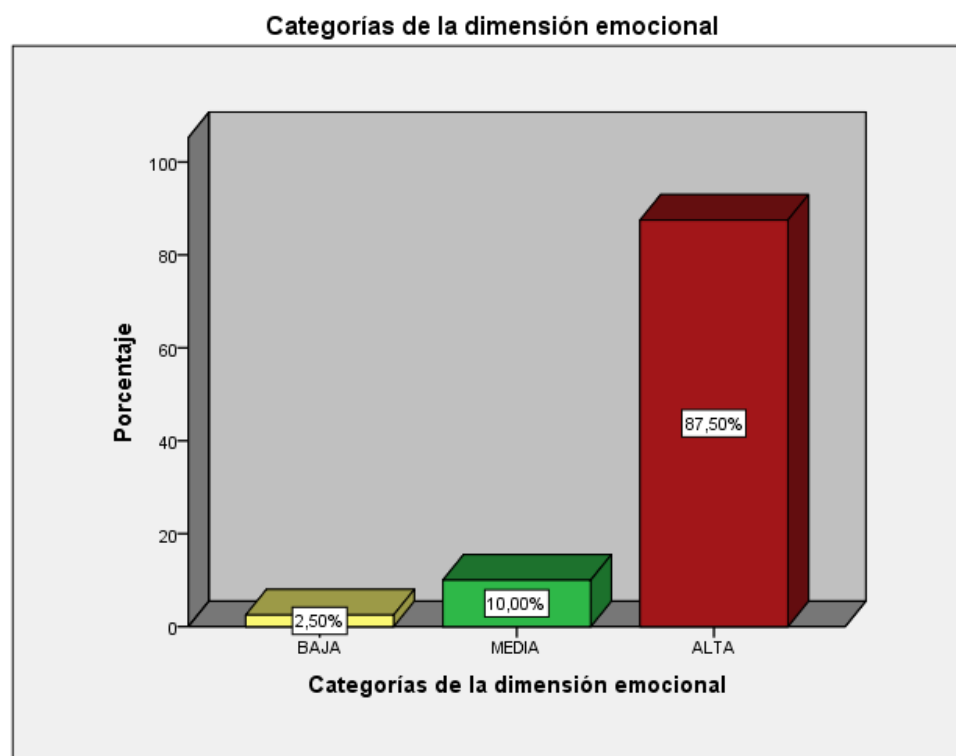


Figura 6: Gráfico de barras de la dimensión emocional de la autoestima

Interpretación

La tabla 8 y la figura 6 nos muestran que el 87.5% de la población estudiada tienen puntuación alta en la dimensión emocional de la autoestima, el 10% tiene puntuación media y el 2.5% tiene puntuación baja.

Tabla 9

Tabla de frecuencias de la dimensión conductual de la autoestima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIA	7	17,5	17,5	20,0
	ALTA	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Tomado del cuestionario de autoestima

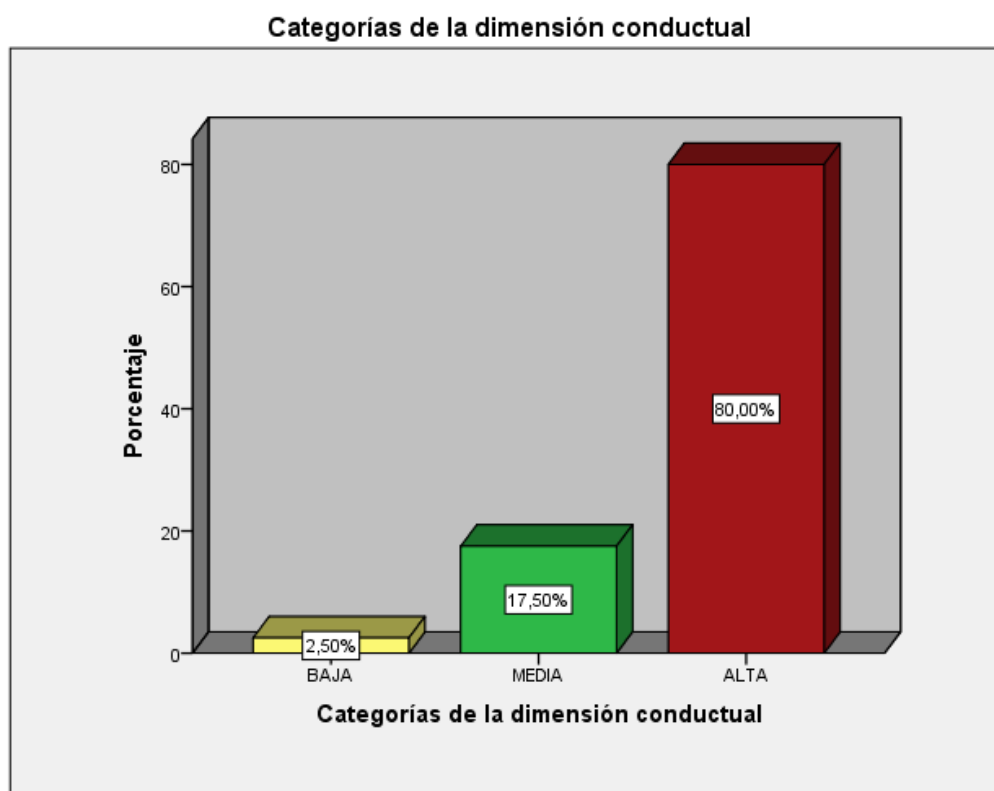


Figura 7: Gráfico de barras de la dimensión conductual la autoestima

Interpretación

La tabla 9 y la figura 7 nos muestran que el 80% de la población estudiada tienen puntuación alta en la dimensión conductual de la autoestima, el 17.5% tiene puntuación media y el 2.5% tiene puntuación baja.

Tabla 10

Tabla de frecuencias de la satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIA	14	35,0	35,0	37,5
	ALTA	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Tomado del cuestionario de satisfacción laboral

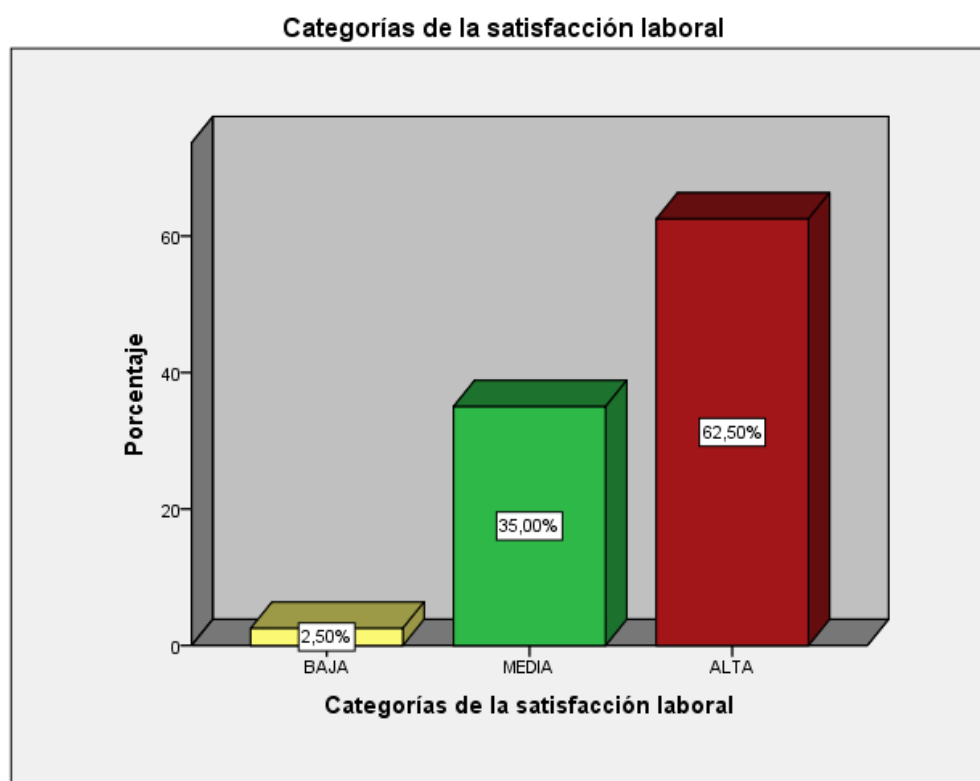


Figura 8: Gráfico de barras de la satisfacción laboral

Interpretación

La tabla 10 y la figura 8 nos muestran que el 62.5% de la población estudiada tiene alta satisfacción laboral, el 35% satisfacción laboral media y el 2.5% baja satisfacción laboral.

Tabla 11

Tabla de frecuencias de la satisfacción con la supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIA	12	30,0	30,0	32,5
	ALTA	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Tomado del cuestionario de satisfacción laboral

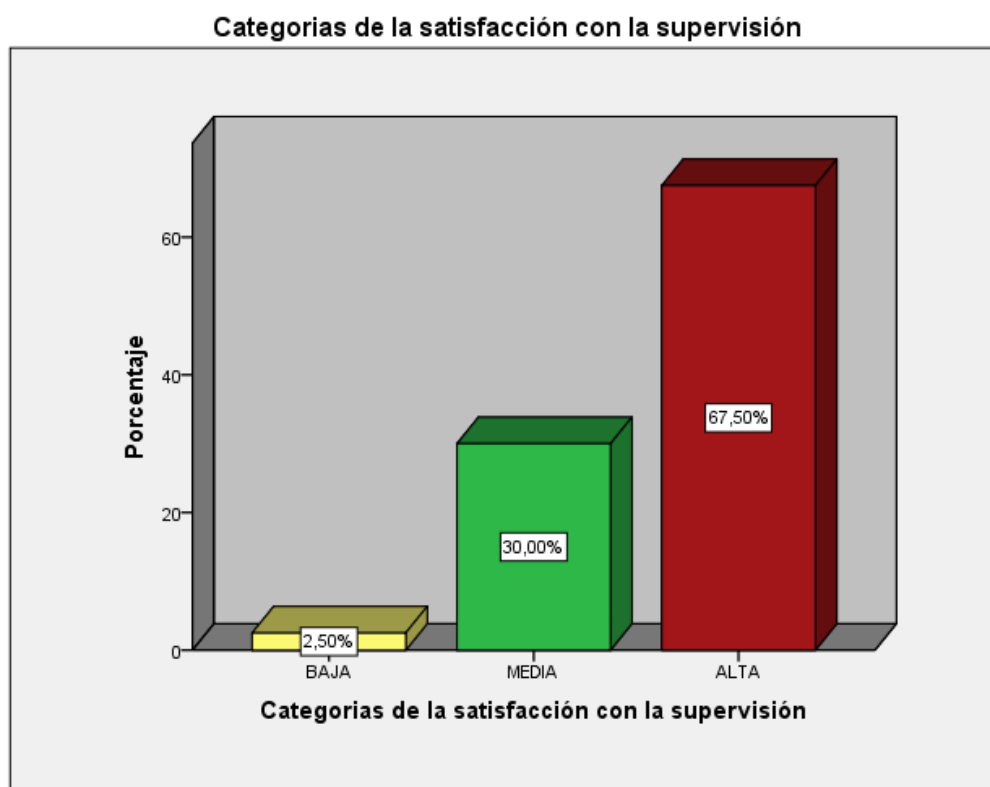


Figura 9: Gráfico de barras de la satisfacción con la supervisión

Interpretación

La tabla 11 y la figura 9 nos muestran que el 67.5% de la población estudiada tiene alta satisfacción con la supervisión, el 30% tiene un nivel medio de satisfacción con la supervisión y el 2.5% tiene baja satisfacción con la supervisión.

Tabla 12

Tabla de frecuencias de la satisfacción con el ambiente físico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	2	5,0	5,0	5,0
	MEDIA	16	40,0	40,0	45,0
	ALTA	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Tomado del cuestionario de satisfacción laboral

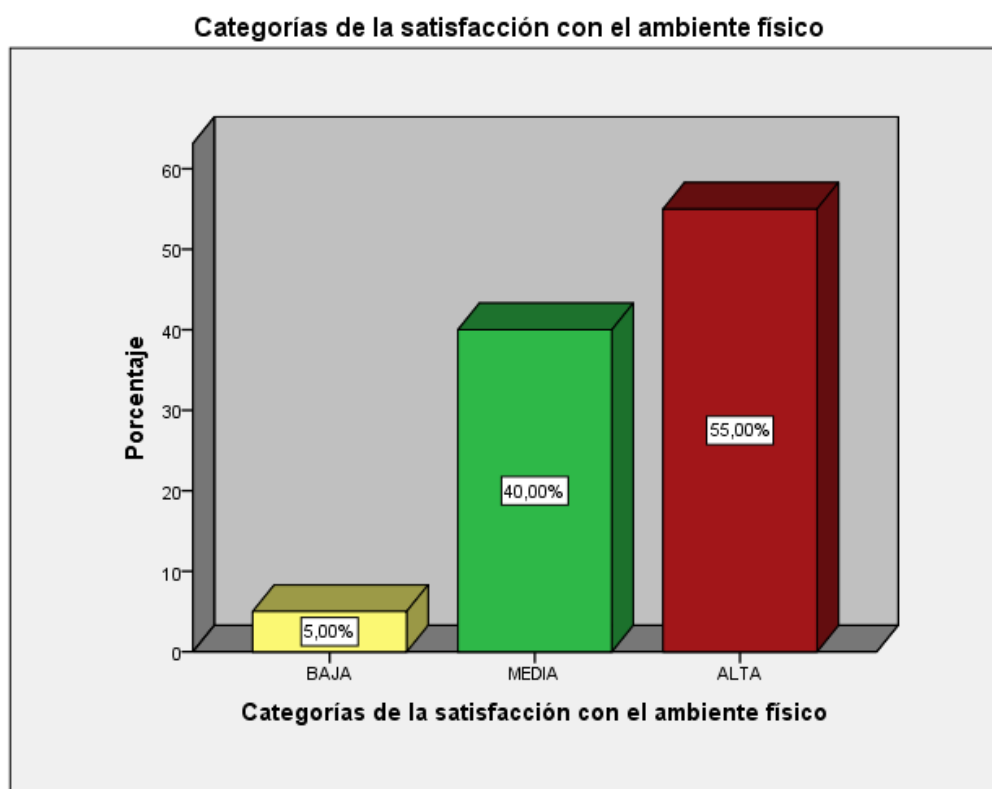


Figura 10: Gráfico de barras de la satisfacción con el ambiente físico

Interpretación

La tabla 12 y la figura 10 nos muestran que el 55% de la población estudiada tiene alta satisfacción con el ambiente físico, el 40% tiene un nivel medio de satisfacción con el ambiente físico y el 5% tiene baja satisfacción con el ambiente físico.

Tabla 13

Tabla de frecuencias de la satisfacción con las prestaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	2	5,0	5,0	5,0
	MEDIA	9	22,5	22,5	27,5
	ALTA	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Tomado del cuestionario de satisfacción laboral

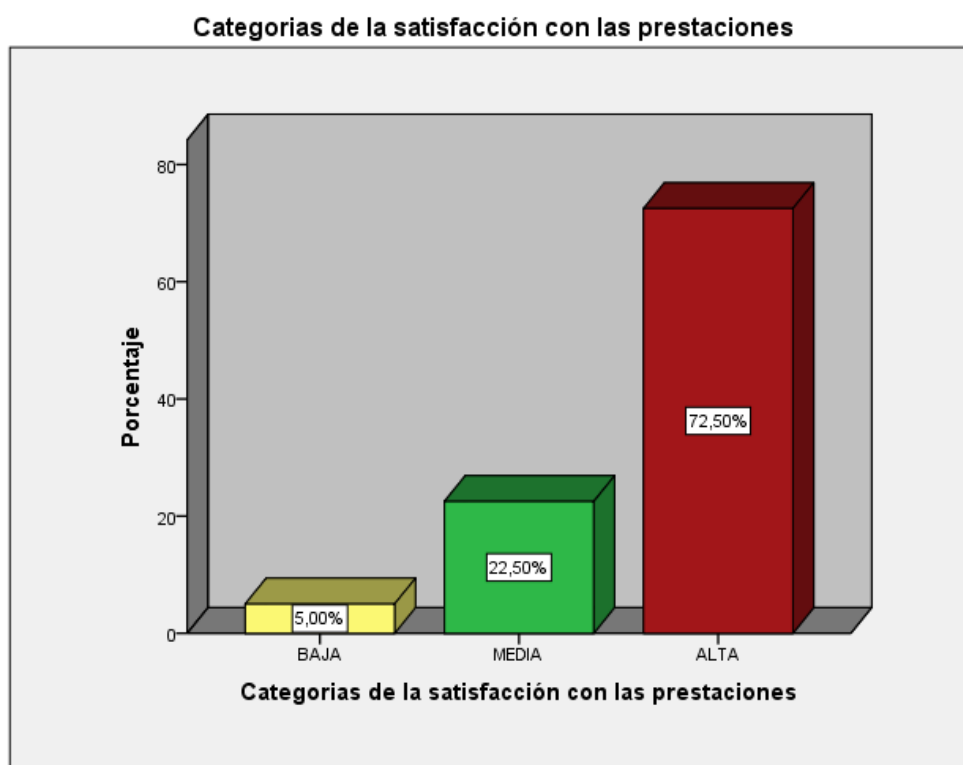


Figura 11: Gráfico de barras de la satisfacción con las prestaciones

Interpretación

La tabla 13 y la figura 11 nos muestran que el 72.5% de la población estudiada tiene alta satisfacción con las prestaciones, el 22.5% tiene un nivel medio de satisfacción con las prestaciones y el 5% tiene baja satisfacción con las prestaciones.

3.2. Análisis descriptivo de contingencia

Tabla 14

Tabla de contingencia de autoestima y satisfacción laboral

			Categorías de la satisfacción laboral			
			BAJA	MEDIA	ALTA	Total
Categorías de la autoestima	BAJA	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	MEDIA	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0,0%	7,5%	7,5%	15,0%
	ALTA	Recuento	0	11	22	33
		% del total	0,0%	27,5%	55,0%	82,5%
Total		Recuento	1	14	25	40
		% del total	2,5%	35,0%	62,5%	100,0%

Nota: Tomado de los cuestionarios de autoestima y satisfacción laboral

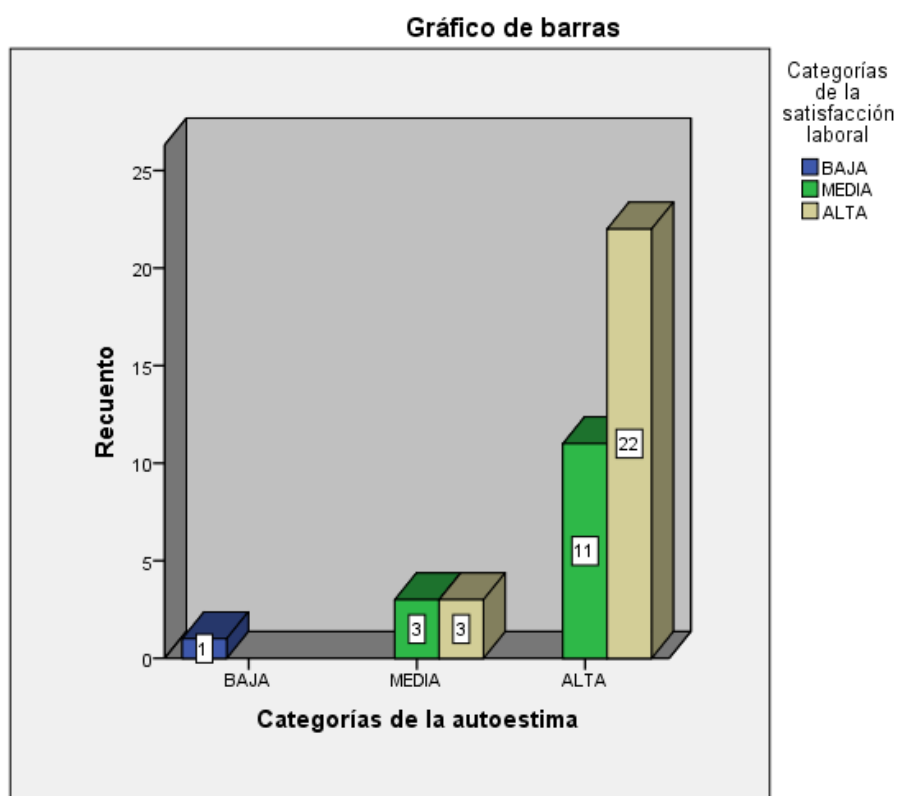


Figura 12: Gráfico de contingencia de autoestima y satisfacción laboral

Interpretación

La tabla 14 nos muestra que ninguna persona con baja autoestima tiene media o alta satisfacción laboral. Además ninguna persona con media o alta autoestima tiene baja satisfacción laboral. Así mismo el 55% de la población estudiada tiene alta autoestima y alta satisfacción laboral. La figura 12 nos muestra estos mismos resultados en términos absolutos.

Tabla 15

Tabla de contingencia de autoestima y satisfacción con la supervisión

			Categorías de la satisfacción con la supervisión			
			BAJA	MEDIA	ALTA	Total
Categorías de la autoestima	BAJA	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	MEDIA	Recuento	0	4	2	6
		% del total	0,0%	10,0%	5,0%	15,0%
	ALTA	Recuento	0	8	25	33
		% del total	0,0%	20,0%	62,5%	82,5%
Total		Recuento	1	12	27	40
		% del total	2,5%	30,0%	67,5%	100,0%

Nota: Tomado de los cuestionarios de autoestima y satisfacción laboral

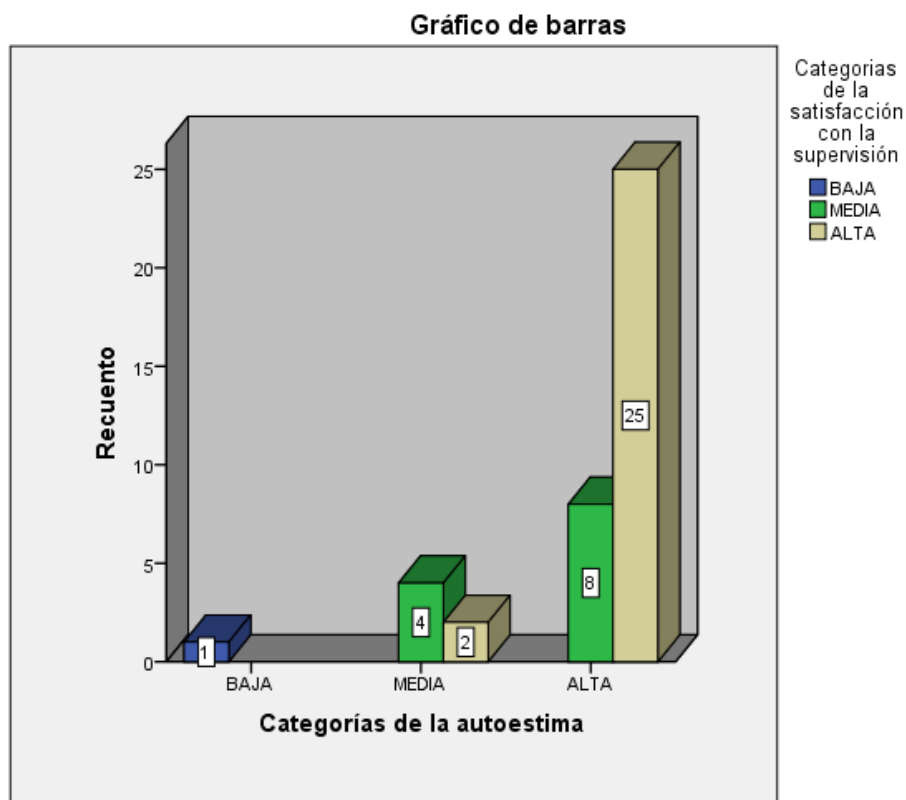


Figura 13: Gráfico de contingencia de autoestima y satisfacción con la supervisión

Interpretación

La tabla 15 nos muestra que ninguna persona con baja autoestima tiene media o alta satisfacción con la supervisión. Además ninguna persona con media o alta autoestima tiene baja satisfacción con la supervisión. Así mismo el 62.5% de la población estudiada tiene alta autoestima y alta satisfacción con la supervisión. La figura 13 nos muestra estos mismos resultados en términos absolutos.

Tabla 16

Tabla de contingencia de autoestima y satisfacción con el ambiente físico

			Categorías de la satisfacción con el ambiente físico			
			BAJA	MEDIA	ALTA	Total
Categorías de la autoestima	BAJA	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	MEDIA	Recuento	0	5	1	6
		% del total	0,0%	12,5%	2,5%	15,0%
	ALTA	Recuento	1	11	21	33
		% del total	2,5%	27,5%	52,5%	82,5%
Total		Recuento	2	16	22	40
		% del total	5,0%	40,0%	55,0%	100,0%

Nota: Tomado de los cuestionarios de autoestima y satisfacción laboral

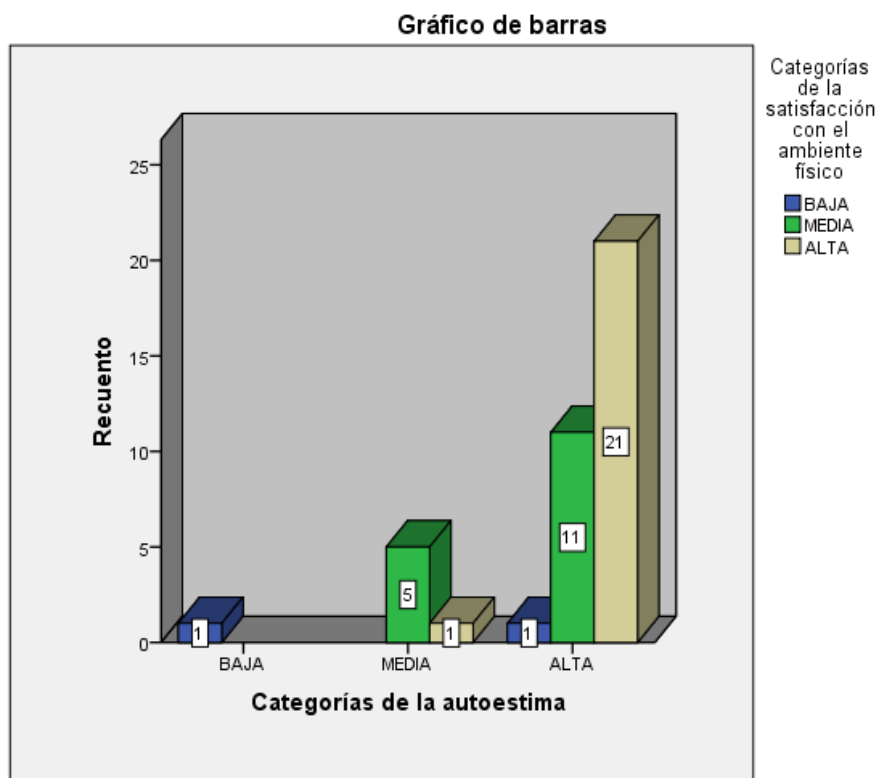


Figura 14: Gráfico de contingencia de autoestima y satisfacción con el ambiente físico

Interpretación

La tabla 16 nos muestra que ninguna persona con baja autoestima tiene media o alta satisfacción con el ambiente físico. Además ninguna persona con nivel medio de autoestima tiene baja satisfacción con el ambiente físico. Así mismo el 52.5% de la población estudiada tiene alta autoestima y alta satisfacción con el ambiente físico. La figura 14 nos muestra estos mismos resultados en términos absolutos.

Tabla 17

Tabla de contingencia de autoestima y satisfacción con las prestaciones

			Categorías de la satisfacción con las prestaciones			
			BAJA	MEDIA	ALTA	Total
Categorías de la autoestima	BAJA	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	MEDIA	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0,0%	5,0%	10,0%	15,0%
	ALTA	Recuento	1	7	25	33
		% del total	2,5%	17,5%	62,5%	82,5%
Total		Recuento	2	9	29	40
		% del total	5,0%	22,5%	72,5%	100,0%

Nota: Tomado de los cuestionarios de autoestima y satisfacción laboral

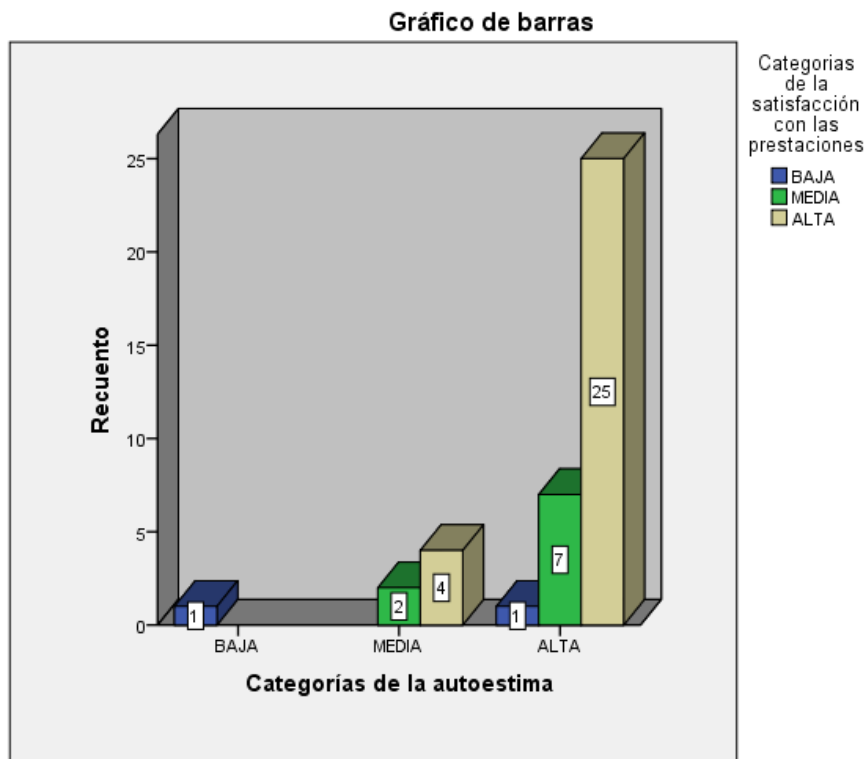


Figura 15: Gráfico de contingencia de autoestima y satisfacción con las prestaciones

Interpretación

La tabla 17 nos muestra que ninguna persona con baja autoestima tiene media o alta satisfacción con las prestaciones. Además ninguna persona con nivel medio de autoestima tiene baja satisfacción con las prestaciones. Así mismo el 62.5% de la población estudiada tiene alta autoestima y alta satisfacción con las prestaciones. La figura 15 nos muestra estos mismos resultados en términos absolutos.

3.3. Prueba de normalidad

Tabla 18

Pruebas de normalidad de distribución

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Categorías de la autoestima	,492	40	,000	,482	40	,000
Categorías de la dimensión cognitiva	,502	40	,000	,443	40	,000
Categorías de la dimensión emocional	,512	40	,000	,399	40	,000
Categorías de la dimensión conductual	,480	40	,000	,516	40	,000
Categorías de la satisfacción laboral	,393	40	,000	,665	40	,000
Categorías de la satisfacción con la supervisión	,419	40	,000	,636	40	,000
Categorías de la satisfacción con el ambiente físico	,348	40	,000	,715	40	,000
Categorías de la satisfacción con las prestaciones	,440	40	,000	,602	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Tomado de los cuestionarios de autoestima y satisfacción laboral

Interpretación

La tabla 18 nos muestra los resultados de las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk siendo que corresponde utilizar la última prueba debido a que la muestra es menor a 50. Se puede observar que los resultados para las variables y sus dimensiones arrojan un valor de Sig. inferior a 0,05, lo que indica que dichas distribuciones no son normales por lo que corresponde aplicar la prueba de correlación de Spearman.

3.4. Prueba de hipótesis

Tabla 19

Prueba de correlación de Spearman entre nivel de autoestima y la satisfacción laboral

		Autoestima	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autoestima	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,396*
		N	40
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,396*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,011
			40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Tomado de los cuestionarios de autoestima y satisfacción laboral

Interpretación

La tabla 19 nos muestra el resultado de la prueba de correlación de Spearman que indica un grado de correlación de 0,396 la cual es una correlación débil positiva con un p valor de 0,011 el cual es menor a 0,05 indicando que existe una correlación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral, confirmándose la hipótesis general de la investigación.

Tabla 20

Prueba de correlación de Spearman entre nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión

			Autoestima	Satisfacción con la supervisión
Rho de Spearman	Autoestima	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Satisfacción con la supervisión	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Tomado de los cuestionarios de autoestima y satisfacción laboral

Interpretación

La tabla 20 nos muestra el resultado de la prueba de correlación de Spearman que indica un grado de correlación de 0,523 la cual es una correlación moderada positiva con un p valor de 0,001 el cual es menor que 0,01 indicando que existe una correlación significativa entre el nivel de

autoestima y la satisfacción con la supervisión, confirmándose la primera hipótesis específica de la investigación.

Tabla 21

Prueba de correlación de Spearman entre nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico.

		Autoestima		Satisfacción con el ambiente físico
Rho de Spearman	Autoestima	Coeficiente de correlación	1,000	,351*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	40	40
	Satisfacción con el ambiente físico	Coeficiente de correlación	,351*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Tomado de los cuestionarios de autoestima y satisfacción laboral

Interpretación

La tabla 21 nos muestra el resultado de la prueba de correlación de Spearman que indica un grado de correlación de 0,351 la cual es una correlación débil positiva con un p valor de 0,026 el cual es menor que 0,05 indicando que existe correlación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico, confirmándose la segunda hipótesis específica de la investigación.

Tabla 22

Prueba de correlación de Spearman entre nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones

			Autoestima	Satisfacción con las prestaciones
Rho de Spearman	Autoestima	Coeficiente de correlación	1,000	,321*
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	40	40
	Satisfacción con las prestaciones	Coeficiente de correlación	,321*	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Tomado de los cuestionarios de autoestima y satisfacción laboral

Interpretación

La tabla 22 nos muestra el resultado de la prueba de correlación de Spearman que indica un grado de correlación de 0,321 la cual es una correlación débil positiva con un p valor de 0,043 el cual es menor de 0,05 lo que indica que existe correlación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones, confirmándose la tercera hipótesis específica de la investigación.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación nos muestran un 62.5% de los Defensores Públicos de Lima Este tiene alta satisfacción laboral. Así mismo, Frias (2014), identificó en un grupo de trabajadores de una ONG en Chile que el 38% se encontraba muy satisfecho con el trabajo y el 54% se encontraba satisfecho. Asu vez, Leon (2011) encontró que en un grupo de docentes de primaria del Callao, predomina un nivel neutro entre la satisfacción laboral e insatisfacción laboral en cuatro de las siete dimensiones que incluyó su estudio, siendo que en una dimensión predominó un nivel de satisfacción medio y en otras dos dimensiones predominó un nivel alto de satisfacción laboral. Además, Farro y Castillo (2016), encontraron en un grupo de trabajadores de una entidad financiera del Estado en el Perú proporciones de satisfacción laboral por factores que varían entre 87.86% y 60.49%. Por último, Cohara (2016), identificó en un grupo de trabajadores de una empresa privada de Castilla – Piura, proporciones de satisfacción laboral por factores que varían entre 61% y 28%. En ese sentido los resultados de la investigación realizada coinciden básicamente con los de los estudios precedentes analizados, pues en ninguno de ellos se encontró que la insatisfacción laboral predomine. En ese sentido los niveles de satisfacción laboral de los defensores públicos de Lima Este se encuentran en niveles similares a los encontrados en otros grupos laborales.

Análizando el aspecto principal de la investigación realizada, se halló que en los defensores públicos de Lima Este, entre el nivel de autoestima y satisfacción laboral se tiene una correlación de 0.396 con un nivel de significancia de 0.05. Respecto a los grados de correlación hallados entre el nivel de autoestima y las dimensiones de la satisfacción laboral los mismos son todos significativos estadísticamente y varían entre 0.523 para el caso de la correlación del nivel de autoestima con la satisfacción con la supervisión y 0,321 para el caso de la correlación entre nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones, siendo que la

correlación entre nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico de 0,351. Estos resultados coinciden con la investigación de González, Fresnedas, Carrillo, Martín y García (2014), quienes en un estudio realizado en España, hallaron una correlación positiva entre autoestima y satisfacción laboral de 0,487 con un nivel de significancia de 0,01. También coincide con la investigación de Morán y Manga (2008), quienes en su estudio realizado en España encontraron correlación positiva entre la autoestima y la satisfacción laboral de 0,16 para un nivel de significancia de 0,001. En ese sentido la investigación realizada coincide en constatar que la autoestima y la satisfacción laboral tienen relación positiva significativa estadísticamente y que estos niveles de correlación no llegan a ser elevados. Lo cual también es coincidente con el marco teórico adoptado, pues Meliá y Peiró (1989), consideran que la satisfacción laboral se relaciona con los factores personales del individuo. Así mismo, André (2008) considera que la autoestima está vinculada con los diversos aspectos de la vida laboral.

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

Primera.- En los defensores públicos de Lima Este, la autoestima está relacionada positiva y significativamente con la satisfacción laboral, esto es a mayor autoestima tiende a incrementarse la satisfacción laboral y viceversa. En ese sentido se ha confirmado la hipótesis general planteada. No obstante se ha identificado que el grado de correlación entre ambas variables no es muy elevado, lo que indica que existen otras variables no contempladas en la presente investigación, que permiten completar un cuadro más preciso sobre la relación entre los factores que interviene en una adecuada gestión del talento humano en las entidades públicas. De todas formas esta investigación es un aporte valioso porque ha permitido constatar que en un grupo de servidores públicos peruanos se han hallado resultados similares a los obtenidos por otros estudios realizados en España.

Segunda.- Analizando el cruce de variables entre la autoestima y las dimensiones de la satisfacción laboral se ha identificado que la relación más fuerte se produce entre la autoestima y a satisfacción con la supervisión. Esto indica que para los defensores públicos de Lima Este, la relación con los superiores en referencia a la supervisión es muy importante para la autoestima personal y que a la vez un buen nivel de autoestima ayuda a afrontar de mejor manera la supervisión del trabajo realizado por parte de los superiores.

Tercera.- También se ha identificado relación positiva significativa entre la autoestima y la satisfacción con el ambiente físico. En ese sentido se considera que mejoras en las condiciones físicas del ambiente de trabajo repercutirían positivamente en la autoestima del trabajador y a la vez un buen nivel de autoestima del trabajador, ayudaría a poder aprovechar las fortalezas del espacio físico de trabajo y adecuarse lo mejor posible a dicho ambiente.

Cuarta.- Por último se ha identificado relación positiva y significativa entre la autoestima y la satisfacción con las prestaciones. Si bien mejorar las prestaciones es uno de los aspectos más difíciles de variar en el sector público peruano debido a las restricciones administrativas y legales, se considera que con un poco de creatividad se pueden mejorar algunos aspectos de las prestaciones que brinda la entidad al trabajador, lo que repercutiría en una mejora de su autoestima. Así mismo trabajar en la mejora de la autoestima del trabajador ayudaría a que el mismo se posicione más proactivamente frente a la política de prestaciones de la entidad evitando conflictos laborales.

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Primera.- Habiéndose identificado en la presente investigación relación positiva y significativa entre la autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de Lima Este, se recomienda trabajar un programa de fortalecimiento de la autoestima del personal y evaluar las posibles implicancias de su aplicación en la satisfacción laboral de los defensores públicos. Así mismo se propone continuar la investigación realizada incluyendo la variable clima organizacional teniendo en cuenta que Cohara (2016) en su estudio realizado en Castilla – Piura halló correlación positiva significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Segunda.- Habiéndose identificado que la relación más fuerte entre la autoestima y las dimensiones de la satisfacción laboral se halló en referencia a la satisfacción con la supervisión, se recomienda realizar un programa de mentoría inversa, similar al aplicado en una entidad financiera pública del Perú por Farro y Castillo (2016) y que resultó exitoso de acuerdo a los resultados del estudio realizado por los investigadores señalados.

Tercera.- Habiéndose identificado también, relación positiva significativa entre la autoestima y la satisfacción con el ambiente físico, se recomienda evaluar la mejora de las condiciones del ambiente físico de los despachos de los defensores públicos de Lima Este dentro de la disponibilidad presupuestal y las posibilidades reales de la Entidad.

Cuarta.- Por último, habiéndose identificado relación positiva y significativa entre la autoestima y la satisfacción con las prestaciones, se recomienda trabajar con el personal de la defensa pública de Lima Este, aquellos aspectos que son más factibles de modificar en una entidad pública, como son las acciones de bienestar social del personal, involucrando en ellas más activamente al personal desde la planificación, a fin de tomar en cuenta sus necesidades e intereses.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andre, C. (2008). *Prácticas de autoestima* (2° ed.). Barcelona, España. (Rodriguez, A., trad.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=vueDnrndt6cC&printsec=frontcover&dq=autoestima&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjdwazl74LWAhUDZCYKHGXGECRUQ6AEIQjAF#v=onepage&q=autoestima&f=false>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2013). *Diagnóstico de conocimientos del sistema de recursos humanos*. Lima, Perú. Recuperado de <http://rrhhmap.diagnostico-capacidades.gob.pe/map/>
- Beauregard, L., Bouffard, R., Duclos, G. (2005). *Autoestima. Para quererse más y relacionarse mejor*. Madrid, España. (Ballester, C., trad.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=e5ppgHDeN2UC&printsec=frontcover&dq=beauregard+bouffard+duclos+autoestima&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiyhsH_7aLXAhXFhJAKHdFfAawQ6AEIJDAa#v=onepage&q=beauregard%20bouffard%20duclos%20autoestima&f=false
- Branden, N. (1995). *Los seis pilares de la autoestima*. Barcelona, España. (Menezo, D., trad.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=MfhI44CDPMMC&printsec=frontcover&dq=branden+1995+autoestima&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi9msSa7ILWAhXDYiYKHT0RCYsQ6AEIJDAa#v=onepage&q=branden%201995%20autoestima&f=false>
- Branden, N. (2001). *La Psicología de la autoestima*. Barcelona, España. (Vigil, J., trad.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=tyInvYSbqjcC&printsec=frontcover&dq=branden+psicologia+de+la+autoestima&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5t_xo7zYAhWBQCYKHQGIARkQuwUIKTAA#v=onepage&q=branden%20psicologia%20de%20la%20autoestima&f=false
- Canal, J. (2013). "Ingresos y satisfacción laboral de los trabajadores españoles con título de doctor". *Revista española de investigaciones sociológicas* N°

144, 49 - 72. Recuperado de http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_144_031381482132111.pdf

Centro de prevención de riesgos de trabajo. (2015). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Lima, Perú. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm

Cleghorn, P. (2003). *Como desarrollar la autoestima. Técnicas eficaces para aprender a valorarnos y respetarnos*. Barcelona, España. (Solergibert, E., trad.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=zp7ZOt_skh0C&printsec=frontcover&dq=autoestima&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiln62A94LWAhVCNiYKHW3WB8U4FBD0AQhDMAY#v=onepage&q=autoestima&f=false

Cohara, J. (2016). *“Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Almapo SRL del Distrito de Castilla, provincia de Piura departamento de Piura – 2014”*. (Tesis de Maestría) Escuela de posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/634>

Coopersmith, S. (1967). *Inventario de autoestima*. En Lara-Cantu, A., Verduzco, A., Acevedo, M. y Cortez, J. (1993). “Validez y confiabilidad del inventario de autoestima de Cooper Smith para adultos, en población mexicana”. *Revista latinoamericana de psicología*. Vol 1 N° 2, 247 – 255. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80525207.pdf>

Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida a la crisis*. Madrid, España. (Nicolau, J. y Gonzalbez, M., trad.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=deming+1989&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj85HfoYLWAhWD5yYKHSXQByEQ6AEIJDA#v=onepage&q=deming%201989&f=false>

- Farro, G y Castillo, S. (2016). *“Impacto del reverse mentoring en la satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos de una entidad financiera del estado”*. (Tesis de maestría), Escuela de Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621353/1/TESIS.pdf>
- Frías, P. (2014). *“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”*. (Tesis de maestría), Postgrado Economía y Negocios, Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1
- Gonzales, V., Freneddas, M., Carrillo, A., Martin, A. y Garcia, S. (2014). “Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada de sujetos con estudios superiores y no superiores”. *Revista electrónica de investigación y Docencia Creativa*. Vol. 3, 50 – 59. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31295/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.7-Gonzalez-Fresnedas-Carrillo-Martin-Garcia.pdf>
- Gonzalez, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uiJGN9iWQGgC&printsec=frontcover&dq=GONZALEZ+2001+SATISFACCION+LABORAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjG9Pe3nYPWAhWRZiYKHZL0CWkQ6AEIJDAAB#v=onepage&q&f=false>
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). Ciudad de Mexico, Mexico. McGraw Hill.
- Leon, B. (2011). *“Satisfacción laboral en docentes de primaria en Instituciones Educativas inclusivas – Región Callao”*. (Tesis de maestría), Escuela de Postgrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1231/1/2011_Le%C3%B

3n_Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20primari
a%20en%20instituciones%20educativas%20inclusivas-
%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf

Lucas, A. (1981). “Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander”. *Revista española de investigaciones sociológicas*. N° 13, 65 – 100. Recuperado de http://ih-vm-cisreis.c.mad.internethost.comREIS/PDF/REIS_013_05.pdf

Meliá, J. y Peiró, J. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 4 (11) 179 – 187. Recuperado de https://www.uv.es/meliaj/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2016). *Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo*. Lima, Perú.

Montoya, M. y Sol, C. (2001). *Autoestima. Estrategias para vivir mejor con técnicas de PNL y Desarrollo Humano*. Ciudad de Mexico, Mexico. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=shutbpl82A4C&pg=PA127&dq=Montoya+Sol+autoestima+2001&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUK Ewi03tjXsoLWAh XHSSYKHZTyACIQ6AEIJDA#v=onepage&q=Montoya%20Sol%20autoestima%202001&f=false>

Morán, C. y Manga, D. (2008). “Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género”. *Revista universitaria de ciencias del trabajo*. Vol. 6, 315 – 329. Recuperado de <http://www.ruct.uva.es/pdf/Revista%206/6115.pdf>

Moya, R. y Saravia, G. (1988). *Probabilidad e Inferencia Estadística*. (2° ed.). Lima, Perú. San Marcos.

- Oxford Economics. (2014). *Fuerza Laboral 2020. La inminente crisis de talento*. Oxford, Reino Unido. (Sap, trad.). Recuperado de https://www.sapvirtualagency.com/FileExplorer/Partners/Horiel%20Syndication%20Documents/SFSF%20HCM/Espa%C3%B1ol/8%20page_SAP%20Workforce%202020%20Executive%20Summary_Sept.5.V5_esCO.pdf
- Pagan, R., Rivas, C., Ordoñez, C. y Sanchez, J. (2013). *Trabajadores mayores con discapacidad: Diferencias de satisfacción laboral en el sector público y el sector privado en Europa*. Málaga, España. Recuperado de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/6773/0.Pag%C3%A1n.et.al._manuscrito.enviado.pdf?sequence=2
- Randstad. (2016). *El 79% de los trabajadores está satisfecho con su empleo*. Madrid. España. Recuperado de <https://randstad-es-pro.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2017/03/el-79-por-ciento-de-los-trabajadores-con-estudios-superiores-esta-satisfecho-con-su-empleo.pdf>
- Real Academia Española. (2014). *“Diccionario de la lengua española” (23ª ed.)*. Madrid. España. Recuperado de <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>
- Rosemberg, M. (1965). *Escala de autoestima*. En Rojas-Barahona, C., Zegers, B. y Foster, C. (2009). “La escala de autoestima de Rosemberg: Validación para Chile en una muestra de jóvenes adultos, adultos y adultos mayores”. *Revista médica de Chile* N° 137, 791 - 800. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v137n6/art09.pdf>
- Ross, M. (2013). *El mapa de la autoestima*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hf3IAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Ross+2013+autoestima&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKewiTrqbtsILWAhXFJiYKHWoKAIEQ6AEIJDA#v=onepage&q=Ross%202013%20autoestima&f=false>

VIII. APENDICES

APENDICE A

Matriz de consistencia

Matriz de consistencia										
Título: Nivel de autoestima y satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Lima 2017.										
Autor: CARLOS ANGEL VELAZCO LOPEZ										
Problema	Objetivos	Hipótesis		Variables e indicadores						
Problema General ¿Qué relación existe entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017?	Objetivo General Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.	Hipótesis General Existe relación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.	Variable X: Nivel de autoestima.							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos			
			Dimensión cognitiva	- Imagen mental propia referida a las potencialidades personales.	1 y 2	Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo		Baja del 8 al 23		
				- Imagen mental propia referida a la eficacia personal.		3, 4 y 5			2 Muy en desacuerdo	Media del 24 al 39
- Imagen mental propia referida al reconocimiento social	6, 7 y 8	3 En desacuerdo		Alta del 40 al 56						
Problemas Específicos PE 1 ¿Qué relación existe entre el nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017? <td rowspan="4">Objetivos Específicos OE 1 Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.</td> <td rowspan="4">Hipótesis Específicas HE 1 Existe relación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.</td> <td rowspan="4">Dimensión emocional</td> <td>- Sentimientos referidos a la aceptación personal.</td> <td rowspan="4">9, 10 y 11</td> <td>Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="4"></td> <td rowspan="4">Baja del 8 al 23</td>	Objetivos Específicos OE 1 Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.	Hipótesis Específicas HE 1 Existe relación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.	Dimensión emocional	- Sentimientos referidos a la aceptación personal.	9, 10 y 11	Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo		Baja del 8 al 23		
				- Sentimientos referidos a la valoración personal.		12, 13 y 14			2 Muy en desacuerdo	Media del 24 al 39
				- Sentimientos referidos a la socialización.		15 y 16			3 En desacuerdo	Alta del 40 al 56
				- Sentimientos referidos a la socialización.		15 y 16			4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Media del 24 al 39
PE 2 ¿Qué relación existe entre el nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017? <td rowspan="4">OE 2 Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.</td> <td rowspan="4">HE 2 Existe relación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.</td> <td rowspan="4">Dimensión conductual</td> <td>- Expresión conductual de la vivencia del propio yo referida a la capacidad expresiva.</td> <td rowspan="4">17 y 18</td> <td>Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="4"></td> <td rowspan="4">Baja del 8 al 23</td>	OE 2 Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.	HE 2 Existe relación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.	Dimensión conductual	- Expresión conductual de la vivencia del propio yo referida a la capacidad expresiva.	17 y 18	Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo		Baja del 8 al 23		
				- Expresión conductual de la vivencia del propio yo referida a la capacidad resolutive.		19, 20 y 21			2 Muy en desacuerdo	Media del 24 al 39
				- Expresión conductual de la vivencia del propio yo referida a la capacidad ejecutiva.		22, 23 y 24			3 En desacuerdo	Alta del 40 al 56
				- Expresión conductual de la vivencia del propio yo referida a la capacidad ejecutiva.		22, 23 y 24			4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Media del 24 al 39
PE 3 ¿Qué relación existe entre el nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017? <td rowspan="4">OE 3 Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.</td> <td rowspan="4">HE 3 Existe relación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.</td> <td colspan="7">Variable Y: Satisfacción laboral.</td>	OE 3 Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.	HE 3 Existe relación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.	Variable Y: Satisfacción laboral.							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos			
			Satisfacción con la supervisión	- Satisfacción de las relaciones con los superiores.	1	Ordinal		Baja del 8 al 23		
				- Satisfacción con la forma en que juzgan las tareas los supervisores.		2			1 Totalmente en desacuerdo	
- Satisfacción con la supervisión personal recibida.	3	2 Muy en desacuerdo		Media del 24 al 39						
Tipo y diseño de investigación Tipo: Correlacional	Población y muestra Población: 44 defensores públicos	Técnicas e instrumentos	Estadística	Satisfacción con el ambiente físico	- Satisfacción con el entorno físico de trabajo.	9 y 10	Ordinal 1 Totalmente en desacuerdo		Baja del 8 al 23	
		Variable X Nivel de autoestima	Descriptiva:		- Satisfacción con la dimensión y ubicación del lugar de trabajo.		2 Muy en desacuerdo			
		Técnica: Encuesta	Tablas de frecuencias		- Satisfacción con la salubridad y limpieza del lugar de trabajo.		3 En desacuerdo			Media del 24 al 39
		Figuras de barras	Tablas de contingencia		- Satisfacción con el apoyo de los superiores.		4 y 5			4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Diseño: No experimental, transversal.	Tipo de muestreo: Probabilístico	Instrumento: Cuestionario	Duración: 5 a 10 minutos	Satisfacción con las prestaciones	- Satisfacción con la justicia e igualdad de trato.	7 y 8	6 Muy de acuerdo		Alta del 40 al 56	
		Autores: Coopersmith (1967) y Rosenberg (1965) adaptado por el investigador			- Satisfacción con la temperatura del lugar de trabajo.		15 y 16			7 Totalmente de acuerdo
		Forma de aplicación: Individual			- Satisfacción con el cumplimiento de las normas sobre condiciones laborales.		17 y 18			2 Muy en desacuerdo
		Forma de aplicación: Individual			- Satisfacción con el cumplimiento de las normas sobre gestión de recursos humanos.		19 y 20			3 En desacuerdo
Método: Científico.	Tamaño de muestra: 40 defensores públicos	Autores: Meliá y Peiró (1989) adaptado por el investigador	Duración: 5 a 10 minutos	Satisfacción con las prestaciones	- Satisfacción con los mecanismos previos a la negociación.	21	4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Media del 24 al 39	
		Forma de aplicación: Individual			- Satisfacción con el desarrollo de la negociación.		22, 23 y 24			5 De acuerdo
		Forma de aplicación: Individual			- Satisfacción con el desarrollo de la negociación.		22, 23 y 24			6 Muy de acuerdo
		Forma de aplicación: Individual			- Satisfacción con el desarrollo de la negociación.		22, 23 y 24			7 Totalmente de acuerdo

APENDICE B

Matriz de validación de instrumentos



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:

Nivel de autoestima de los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima

Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Primera Dimensión:							
Cognitiva							
Creo que tengo un buen número de cualidades.	X		X		X		
Creo que soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.	X		X		X		
En general me inclino a pensar que soy exitoso.	X		X		X		
Pienso que soy bueno en mi profesión.	X		X		X		
Creo en mi capacidad de superación personal.	X		X		X		
Creo que soy una persona simpática.	X		X		X		
Creo que soy reconocido/a entre las personas de mi edad.	X		X		X		
Pienso que soy atractivo/a físicamente.	X		X		X		



DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Segunda Dimensión: Emocional							
En general estoy satisfecho/a conmigo mismo/a.	X		X		X		
Siento que mi vida tiene sentido.	X		X		X		
Estoy contento/a con ser quien soy.	X		X		X		
Siento que soy una persona digna de aprecio.	X		X		X		
Me siento verdaderamente útil.	X		X		X		
Siento que tengo muchos motivos para sentirme orgulloso/a de mí.	X		X		X		
Siento que mi familia me comprende.	X		X		X		
Siento que mis compañeros de trabajo me aceptan.	X		X		X		



DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Tercera Dimensión: Conductual							
Si tengo algo que decir generalmente lo digo.	X		X		X		
Soy capaz de dar discursos en auditorios amplios.	X		X		X		
Supero la mayoría de problemas sin mucha dificultad.	X		X		X		
Tomo decisiones sin mucha dificultad.	X		X		X		
Soy capaz de adaptarme a situaciones nuevas.	X		X		X		
Soy persistente en las cosas que emprendo.	X		X		X		
Me esfuerzo por superar los obstáculos que se interponen al logro de mis metas.	X		X		X		
No me doy por vencido fácilmente	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mgtr: Dr. Sebastián
Sanchez Díaz

Grado académico del juez validador: Doctor

Especialidad del validador: Metodólogo

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 09834807

11 de 11 del 2012

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Evaluador



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:
 Satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima
 Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Primera Dimensión: Satisfacción con la supervisión.							
Me siento satisfecho/a de las relaciones que tengo con mis superiores.	X		X		X		
Me siento satisfecho/a con la forma en que mis supervisores evalúan mi trabajo.	X		X		X		
Me siento satisfecho/a con la o las supervisiones recibidas el presente año.	X		X		X		
Me satisface la frecuencia de las supervisiones.	X		X		X		
Me resulta satisfactorio encontrarme ante la proximidad de una supervisión.	X		X		X		
Me siento satisfecho/a con el apoyo de mis superiores.	X		X		X		
Me satisface el trato que recibo en mi centro laboral en relación a mi propio desempeño.	X		X		X		



Me satisface el trato que recibo en mi centro laboral en relación al desempeño de mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
--	---	--	---	--	---	--	--

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Segunda Dimensión: Satisfacción con el ambiente físico.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Me satisface el aspecto visual del entorno contiguo a mi espacio habitual de trabajo.	X		X		X		
Me siento satisfecho/a con el entorno acústico de mi espacio habitual de trabajo.	X		X		X		
Me satisface el tamaño del espacio correspondiente a mi módulo de trabajo.	X		X		X		
Me satisface la ubicación de mi módulo de trabajo.	X		X		X		
Me satisface el nivel de salubridad de mi ambiente de trabajo.	X		X		X		
Me satisface el grado de limpieza de mi módulo de trabajo.	X		X		X		
Me agrada la temperatura de mi espacio de trabajo en estación de verano.	X		X		X		



Me agrada la temperatura de mi espacio de trabajo en estación de invierno.	X		X		X		
--	---	--	---	--	---	--	--

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Tercera Dimensión: Satisfacción con las prestaciones.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Me satisface el grado de puntualidad en el pago de mi remuneración.	X		X		X		
Me satisface el nivel de respeto del horario de trabajo por parte de mi empleador.	X		X		X		
Me satisfacen las acciones de bienestar social que realiza mi empleador.	X		X		X		
Me siento satisfecho/a con las capacitaciones proporcionadas por mi empleador.	X		X		X		
Me satisfacen los mecanismos brindados por mi empleador para que los trabajadores expresen sus requerimientos y propuestas.	X		X		X		
Me satisface la forma en que se concretan los acuerdos internos en mi centro laboral.	X		X		X		



Me satisfacen los espacios de dialogo que se propician en las reuniones de trabajo.	X		X		X		
Estoy satisfecho/a con los mecanismos de negociación colectiva aplicables en la entidad en que laboro.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/ Mgtr: Dr. Sebastián
Sánchez Díaz

Grado académico del juez validador: Doctor

Especialidad del validador: Metodólogo

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 09834807

11 de 11 del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Evaluador

APENDICE C

Instrumento: Cuestionario - Variable (X)

Nivel de autoestima en los defensores Públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

I. Instrucciones

A continuación encontrará una lista de proposiciones en torno a los comportamientos, sentimientos y pensamientos que tiene sobre usted.

II. Información específica: Marque con una **X**, solo una de las opciones

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| 1: Totalmente en desacuerdo | 3: En desacuerdo | 5: De acuerdo |
| 2: Muy en desacuerdo | 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6: Muy de acuerdo |
| 7: Totalmente de acuerdo | | |

Primera Dimensión (X1): Cognitiva	1	2	3	4	5	6	7
1. Creo que tengo un buen número de cualidades.							
2. Creo que soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.							
3. En general me inclino a pensar que soy exitoso.							
4. Pienso que soy bueno/a en mi profesión.							
5. Creo en mi capacidad de superación personal.							
6. Creo que soy una persona simpática.							
7. Creo que soy reconocido/a entre las personas de mi edad.							
8. Pienso que soy atractivo/a físicamente.							
Segunda Dimensión (X2): Emocional	1	2	3	4	5	6	7
9. En general estoy satisfecho/a conmigo mismo/a.							
10. Siento que mi vida tiene sentido.							
11. Estoy contento/a con ser quien soy.							
12. Siento que soy una persona digna de aprecio.							
13. Me siento verdaderamente útil.							
14. Siento que tengo muchos motivos para sentirme orgulloso/a de mí.							
15. Siento que mi familia me comprende.							

16. Siento que mis compañeros de trabajo me aceptan.							
Tercera Dimensión (X3): Conductual	1	2	3	4	5	6	7
17. Si tengo algo que decir generalmente lo digo.							
18. Soy capaz de dar discursos en auditorios amplios.							
19. Supero la mayoría de problemas sin mucha dificultad.							
20. Tomo decisiones sin mucha dificultad.							
21. Soy capaz de adaptarme a situaciones nuevas.							
22. Soy persistente en las cosas que emprendo.							
23. Me esfuerzo por superar los obstáculos que se interponen al logro de mis metas.							
24. No me doy por vencido fácilmente.							

Muchas gracias por responder.

APENDICE D

Instrumento: Cuestionario Variable (Y)

Satisfacción laboral en los defensores Públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

I. Instrucciones

A continuación encontrará una lista de proposiciones en torno a diversos aspectos de su trabajo.

II. Información específica: Marque con una **X**, solo una de las opciones

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| 1: Totalmente en desacuerdo | 3: En desacuerdo | 5: De acuerdo |
| 2: Muy en desacuerdo | 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6: Muy de acuerdo |
| 7: Totalmente de acuerdo | | |

Primera Dimensión (Y1): Satisfacción con la supervisión.	1	2	3	4	5	6	7
1. Me siento satisfecho/a de las relaciones que tengo con mis superiores.							
2. Me siento satisfecho/a con la forma en que mis supervisores evalúan mi trabajo.							
3. Me siento satisfecho/a con la o las supervisiones recibidas el presente año.							
4. Me satisface la frecuencia de las supervisiones.							
5. Me resulta satisfactorio encontrarme ante la proximidad de una supervisión.							
6. Me siento satisfecho/a con el apoyo de mis superiores.							
7. Me satisface el trato que recibo en mi centro laboral en relación a mi propio desempeño.							
8. Me satisface el trato que recibo en mi centro laboral en relación al desempeño de mis compañeros de trabajo.							
Segunda Dimensión (Y2): Satisfacción con el ambiente físico.	1	2	3	4	5	6	7
9. Me satisface el aspecto visual del entorno contiguo a mi espacio habitual de trabajo.							
10. Me siento satisfecho/a con el entorno acústico de mi espacio habitual de trabajo.							

11. Me satisface el tamaño del espacio correspondiente a mi módulo de trabajo.							
12. Me satisface la ubicación de mi módulo de trabajo.							
13. Me satisface el nivel de salubridad de mi ambiente de trabajo.							
14. Me satisface el grado de limpieza de mi módulo de trabajo.							
15. Me agrada la temperatura de mi espacio de trabajo en estación de verano.							
16. Me agrada la temperatura de mi espacio de trabajo en estación de invierno.							
Tercera Dimensión (Y3): Satisfacción con las prestaciones.	1	2	3	4	5	6	7
17. Me satisface el grado de puntualidad en el pago de mi remuneración.							
18. Me satisface el nivel de respeto del horario de trabajo por parte de mi empleador.							
19. Me satisfacen las acciones de bienestar social que realiza mi empleador.							
20. Me siento satisfecho/a con las capacitaciones proporcionadas por mi empleador.							
21. Me satisfacen los mecanismos brindados por mi empleador para que los trabajadores expresen sus requerimientos y propuestas.							
22. Me satisface la forma en que se concretan los acuerdos internos en mi centro laboral.							
23. Me satisfacen los espacios de dialogo que se propician en las reuniones de trabajo.							
24. Estoy satisfecho/a con los mecanismos de negociación colectiva aplicables en la entidad en que laboro.							

Muchas gracias por responder.

APENDICE E

Autorización de la institución para aplicar los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 14 de noviembre de 2017

Carta P. 563 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Abog. José Manuel Guevara Caicedo

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Atención:

Director Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Este.


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CARLOS ANGEL VELAZCO LOPEZ** identificado(a) con DNI N.° **41100968** y código de matrícula N.° **7001112368**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):


Nivel de Autoestima y Satisfacción Laboral en los Defensores Públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Lima 2017.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad Posgrado – Campus Lima Este

IPMR


JOSÉ MANUEL GUEVARA CAICEDO
Director Distrital
Dirección Distrital de Defensa Pública
y Acceso a la Justicia - Lima Este
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

AUTORIZADO



UCV.EDU.PE

APENDICE F

Base de datos de los instrumentos aplicados

P	AUTOESTIMA																							
	COGNITIVA								EMOCIONAL								CONDUCTUAL							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	7	7	5	7	7	6	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	7	6	7	7	7
2	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	7	4	4	4	4	5	4	5	7	4	5	4	4	7	5	4	7	5	5	7
4	7	7	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	6	6	7	7	6	7
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	7	5	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	4	5	5	6	5	6	7
7	7	5	6	6	7	5	6	5	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	7
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	7	7	7	7	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
11	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6	6	6	6
12	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	1	6	6	6	6	6	6	6
13	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	5	6	5	5	5	7	5	4	3	4	4	5	5	5	5	6	5	3	5	3	5	5	5	5
15	6	5	5	5	5	5	5	4	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7
16	7	5	5	5	4	5	5	4	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5
17	7	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	7
18	6	5	5	6	6	6	6	4	7	6	5	7	6	6	7	7	5	3	5	4	4	5	5	4
19	7	7	7	5	7	5	5	7	5	7	5	7	7	5	5	5	5	7	5	5	7	5	7	7
20	5	5	6	6	6	5	5	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	5	5	7	7	7	7
21	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
22	6	7	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	7	6	5	5	7	6	6	6
23	6	6	5	6	6	6	5	4	6	6	6	6	6	7	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6
24	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	5	6	5	5	7
25	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	5	6	6	6	6
26	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	5	4	5	4	5	5	4	6	6	6	4	5	6	7	5	4	1	4	5	5	6	5	4
28	7	7	7	7	7	3	3	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7
29	7	7	7	7	7	5	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7
30	7	6	6	7	6	6	5	6	7	6	5	6	7	6	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5
31	6	6	5	5	7	7	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	3
32	6	5	4	6	5	5	6	4	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	3
33	6	7	5	6	7	5	7	4	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7
34	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
35	5	6	5	5	7	5	5	4	5	5	7	5	6	5	6	5	7	5	5	5	5	6	6	7
36	3	5	5	5	6	4	5	1	5	5	6	5	6	6	6	6	5	4	5	1	1	6	6	6
37	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	7
38	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	5	6	6	6	6
39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5

	SATISFACCIÓN LABORAL																							
	S. CON LA SUPERVISIÓN								S. CON EL AMBIENTE FÍSICO								S. CON LAS PRESTACIONES							
P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	5	5	4	4	7	7	7	6	4	5	5	5	5	1	4	7	7	5	7	7	6	6	6
2	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	7	5	5	5	5	5	3	3	1	3	5	5	2	4	6	5	5	7	5	5	5	5
4	7	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	7	7	6	6	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	4	4	6	6	6	6	6	4	6	6	6	4	5	7	4	6	3	5	6	6	5
7	6	7	5	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	5	7
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	5	5	5	5	5	4	7	7	7	6	7	6	6	6
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	6	6	6	7	7	6	5	5	5	5	5
11	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	7	6	5	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	6	4	4	4	4	4	4
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5
15	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5
16	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
17	6	7	6	5	5	6	5	6	5	6	4	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5
18	5	4	4	5	5	5	5	6	4	5	4	3	4	4	3	3	6	6	4	3	4	5	4	4
19	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	7	5	3	4	3	4	4	4
20	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	5	5	4	5	6	7	7	7	7	7	5	6
21	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6
22	5	5	6	5	4	4	5	5	4	4	3	6	3	4	1	4	7	5	4	7	5	5	4	1
23	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4
25	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	5	5	5	5	6	7	7	6	7	7	6	6	6
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	7	7	6	5	5	5	6	2	2	1	7	2	2	1	7	7	5	4	6	2	2	2	2
29	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	7	6	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	6
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	6	6	5	5	5
32	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6
33	5	4	5	5	5	4	5	6	5	6	6	4	6	4	4	5	7	6	4	6	5	6	6	4
34	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	5	5	5
35	6	5	5	4	4	4	6	4	5	5	4	4	5	5	4	6	7	5	5	5	5	5	5	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	3	6	5	6	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	6	1
38	5	4	6	6	6	5	4	4	3	3	3	4	4	5	2	5	7	7	5	4	5	4	5	4
39	5	5	5	5	4	5	6	6	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5
40	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	6	6	6	5	6	5

APENDICE G

Artículo científico

1. TÍTULO: Nivel de autoestima y satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Lima 2017.

2. AUTOR : Carlos Angel Velazco Lopez

3. RESUMEN:

La investigación se propuso como objetivo determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2017. Se siguió la perspectiva de André (2008) sobre la autoestima y el enfoque de Melia y Peiró (1989) sobre la satisfacción laboral, adoptándose un diseño de investigación no experimental, correlacional transversal.

La población total de defensores públicos de Lima Este en el año 2017 fue de 44 defensores y a fin de obtener resultados que puedan inferirse a toda la población estudiada, se utilizó el muestreo probabilístico con un nivel de confianza de 95% y tolerándose un grado de error de 5%, obteniéndose un tamaño de muestra de 40 defensores públicos que fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple y a quienes se les aplicó en el mes de diciembre de 2017, mediante encuesta, un cuestionario de autoestima y otro de satisfacción laboral debidamente validados.

Los resultados de la investigación demostraron que existe relación positiva débil a un nivel de significancia de 0,05 obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman de 0,396

Palabras claves: Autoestima, satisfacción laboral, gestión pública.

4. ABSTRACT:

The research was aimed at determining the relationship between the level of self-esteem and job satisfaction in public defenders of the District Office of Lima East of the Ministry of Justice and Human Rights in 2017. The perspective of André (2008) was followed on the self-esteem and the focus of Melia and Peiró (1989) on job satisfaction, adopting a non-experimental, cross-correlational research design.

The total population of public defenders of East Lima in the year 2017 was 44 defenders and in order to obtain results that can be inferred from the entire population studied, probabilistic sampling was used with a confidence level of 95% and a degree of error was tolerated of 5%, obtaining a sample size of 40 public defenders who were selected by simple random sampling and to whom the month of December of 2017 was applied, by means of a survey, a questionnaire of self-esteem and another of job satisfaction duly validated.

The results of the investigation showed that there is a weak positive relationship at a level of significance of 0.05, obtaining a Spearman correlation coefficient of 0.396.

Keywords: Self-esteem, job satisfaction, public management.

5. INTRODUCCIÓN:

González, Fresnedas, Carrillo, Martín y García (2014), realizaron en España una investigación de tipo correlacional comparando dos grupos que llevó por título *“Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada de sujetos con estudios superiores y no superiores”*. Dichos investigadores se basaron en la perspectiva de Pichler y Wallace (2009) quienes afirmaron que la satisfacción laboral, la satisfacción vital y la autoestima están relacionadas entre sí. La investigación se planteó como objetivo averiguar si las tres variables correlacionaban significativamente. Para esto se seleccionó una muestra de 90

sujetos adultos que trabajaban al momento del estudio a los que se les aplicó un cuestionario de satisfacción laboral así como dos escalas una para medir autoestima y otra para medir satisfacción vital, luego de lo cual se aplicó un análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación de Pearson. La investigación llegó a la conclusión de que existe correlación entre las variables estudiadas, siendo que de acuerdo al análisis correlacional de Pearson se encontró correlación entre la satisfacción laboral y la autoestima con un resultado de 0,487; para un nivel de significancia de 0,01.

Morán y Manga (2008), realizaron una investigación de tipo correlacional en España, titulada *“Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género”*. La investigación se basa en la perspectiva de Furnham (2002), que señaló que la satisfacción laboral está relacionada a diversos factores de salud mental como la autoestima y el estrés y que puede variar teniendo en cuenta la ocupación y el género. La investigación se propuso como objetivo analizar si existe relación entre satisfacción en el trabajo, el burnout y la autoestima. Para esto se seleccionó una muestra de 298 trabajadores a los que se les aplicó dos cuestionarios, un inventario y una escala aplicándose luego un análisis estadístico de correlación entre variables. La investigación llegó a la conclusión de que la satisfacción en el trabajo correlaciona positivamente con la autoestima con un resultado de 0,16 para un nivel de significancia de 0,001.

Frias (2014), presentó en la Universidad de Chile para obtener el grado académico de Magister en Gestión de personas y dinámica organizacional una tesis titulada. *“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”*. La investigación fue de tipo descriptivo basándose en el enfoque de Meyer y Allen (1991) y tuvo como objetivo dar cuenta sobre los niveles de satisfacción laboral, compromiso laboral y de los factores que según los jóvenes profesionales participantes en el estudio inciden en la permanencia en el lugar de trabajo. Para esto se encuestó a una muestra de 26 jóvenes profesionales trabajadores de una ONG y a 4 extrabajadores. Los resultados indicaron que en los jóvenes de la ONG estudiada, el 38% se encuentra muy satisfechos con el trabajo y el 54% se encuentran satisfechos siendo que solo el

8% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho. Así mismo el 63% está muy de acuerdo en considerar a los jefes y directores comprometidos con los objetivos de la organización y el 33% está de acuerdo. Siendo que solo el 4% manifiesta no estar de acuerdo ni en desacuerdo en considerar a los jefes y directores comprometidos con los objetivos de la organización. Por otra parte el 75% de los jóvenes que dejaron la organización y participaron en el estudio, señalaron que la necesidad de desarrollo profesional fue el factor desencadenante de su salida de la organización.

Leon (2011), presento en la Universidad San Ignacio de Loyola para obtener el grado académico de Maestro en Educación una tesis titulada. *“Satisfacción laboral en docentes de primaria en Instituciones Educativas inclusivas – Región Callao”*. La investigación fue de tipo descriptivo basandose en el enfoque de Palma (1999) que afirmó que la satisfacción laboral se relaciona con el comportamiento en el trabajo en interacción con otras variables. El objetivo de la investigación fue identificar los niveles de satisfacción laboral en una muestra de docentes de Instituciones Educativas Inclusivas de la Región Callao. Para esto se seleccionó una muestra de 34 docentes a quienes se les aplicó una escala de satisfacción laboral, realizandose un análisis estadístico descriptivo. Los resultados señalan que de las siete dimensiones de la satisfacción laboral estudiadas en dos predomina la alta satisfacción laboral con proporciones del 100% y 41.2% en desarrollo personal y desempeño de tareas respectivamente. En la dimensión de condiciones físicas y materiales con una proporción de 47.1% predomina un nivel medio satisfacción laboral. En las dimensiones de beneficios laborales y o remunerativos, relaciones sociales, relación con la autoridad y en política administrativa predomina un estado neutro entre la satisfacción y la insatisfacción con proporciones de 41.2%, 85.3%, 58.8% y 52.9% respectivamente. En ninguna de las dimensiones predomina la insatisfacción laboral.

Farro y Castillo (2016), presentaron en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas para obtener el grado de Magister en Recursos Humanos una tesis titulada. *“Impacto del reverse mentoring en la satisfacción laboral de los*

trabajadores de recursos humanos de una entidad financiera del estado”. La investigación se basó en la teoría de los factores intrínsecos y extrínsecos de Herzberg, utilizando el instrumento de medición elaborado por Warr, Cook y Wall (1979). La investigación fue pre-experimental teniendo como objetivo establecer si la mentoría inversa influye positivamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de Recursos Humanos. Para esto se seleccionó una muestra de 100 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta de satisfacción laboral en dos momentos: antes y después de aplicar un programa de mentoría inversa. La investigación llegó a la conclusión de que la mentoría inversa influye positivamente en el nivel de satisfacción laboral observándose incremento en el nivel de satisfacción laboral en el 100% de los factores intrínsecos (motivación) y un incremento en el nivel de satisfacción laboral en el 50% de los factores extrínsecos (clima laboral). El factor con mayor proporción de satisfacción laboral en general tuvo un índice de 87.86% mientras que el factor con menor proporción de satisfacción laboral tuvo un índice del 60.49%.

Cohara (2016), presentó en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para obtener el grado de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos una tesis titulada. *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Almapo SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura departamento de Piura – 2014*” La investigación fue de tipo correlacional y se basó en el enfoque de Palma (1999) que señaló que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores. Para esto se aplicó una encuesta a 61 trabajadores de la Empresa Almapo SRL. Como resultado se halló correlación significativa entre las variables estudiadas con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.669. El factor con mayor proporción de satisfacción laboral en general tuvo un índice de 61% mientras que el factor con menor proporción de satisfacción laboral tuvo un índice del 28%.

6. REVISIÓN DE LA LITERATURA

El nivel de autoestima es una variable que se relaciona con todos los aspectos de

la persona y ha sido estudiada desde diversas perspectivas.

Según el *“Diccionario de la lengua española”* de la Real Academia Española (RAE, 2014), la autoestima es la: “Valoración generalmente positiva de sí mismo”.

Branden (2001), es uno de los teóricos que ha precisado la teoría de la autoestima desde la perspectiva de las necesidades. En su libro *“La psicología de la autoestima”* plantea que la autoestima es una necesidad primordial que se compone básicamente de la conciencia de la propia competencia y eficacia así como del sentimiento de ser digno de respeto y amor.

Por otra parte Ross (2013), desarrolla una perspectiva situacional en su libro *“El mapa de la autoestima”* considerando que la autoestima es una variable compleja que se construye a partir de un balance personal de hazañas y antihazañas que tienen su asidero en la realidad, identificándose tres niveles: autoestima fuerte, autoestima vulnerable y autoestima derrumbada.

Así mismo Montoya y Sol (2001), desde la perspectiva de la programación neurolingüística y el desarrollo humano plantean en su libro *“Autoestima. Estrategias para vivir mejor con técnicas de PNL y Desarrollo Humano”* que la autoestima es la capacidad con la que una persona se relaciona consigo misma percibiéndose positiva o negativamente.

Andre (2008), señaló en su libro *“Prácticas de autoestima”* que la autoestima es la combinación de opiniones y juicios que se tiene sobre sí mismo que implica una estructura cognitiva que integra la vivencia emocional de la persona sobre sí misma y la expresión conductual de esta vivencia en la vida social.

Asumiendo la perspectiva de Andre (2008), se trabajó con tres dimensiones de la autoestima:

a) La dimensión cognitiva, que según Andre (2008), es aquello que pensamos

de nosotros mismos. Constituye la imagen mental de lo que la persona considera que es verdad sobre ella misma.

b) La dimensión emocional, que según Andre (2008), es aquello que sentimos hacia nosotros mismos. Constituye la vivencia emocional del individuo sobre sí mismo.

c) La dimensión conductual, que según Andre (2008), es como nos tratamos a nosotros mismos. Es la expresión en la vida cotidiana de la vivencia del propio yo.

La satisfacción laboral es una variable muy importante para la administración del talento humano.

Según el *“Diccionario de la lengua española”* de la RAE (2014), se entiende por satisfacción en su acepción 5: “Cumplimiento del deseo o del gusto” y por laboral se entiende lo: “Perteneiente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social”.

Partiendo de una perspectiva denominada de coherencia que busca integrar la perspectiva de necesidades y la perspectiva del grupo de referencia, Lucas (1981) en su artículo *“Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander”*, plantea que la satisfacción laboral es un concepto que comprende la satisfacción con los superiores, el salario, los compañeros, el funcionamiento de la empresa y las características del puesto de trabajo.

A su vez Morán y Manga (2008) en su artículo *“Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género”*, sostienen que la satisfacción laboral se produce cuando se tienen oportunidades de desarrollo personal, se tienen buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, se cuenta con una jornada de trabajo que se acomoda a las necesidades del trabajador y cuando la entidad empleadora, presenta un adecuado funcionamiento.

Desde una perspectiva multidimensional Canal (2013), en su artículo

“Ingresos y satisfacción laboral de los trabajadores españoles con título de doctor”, considera que la satisfacción laboral es la percepción positiva del propio empleo.

Así mismo Meliá y Peiró (1989), en su artículo *“El cuestionario de Satisfacción S 10/12 Estructura factorial, fiabilidad y validez”*, señalaron que la satisfacción laboral es la apreciación habitual que produce el propio trabajo y los diversos aspectos del mismo.

Asumiendo la perspectiva de Meliá y Peiró (1989), se trabajó con tres dimensiones de la satisfacción laboral:

- a) Satisfacción con la supervisión**, que de acuerdo Meliá y Peiró (1989) consiste en la satisfacción con las relaciones con los superiores, la forma en que se juzgan las tareas, la supervisión personal recibida, la frecuencia y proximidad de la supervisión, el apoyo de los superiores y la justicia e igualdad de trato.
- b) Satisfacción con el ambiente físico**, que de acuerdo Meliá y Peiró (1989) es la satisfacción con el entorno físico, la dimensión y ubicación del lugar de trabajo, la salubridad y limpieza, así como la temperatura del lugar de trabajo.
- c) Satisfacción con las prestaciones**, que de acuerdo Meliá y Peiró (1989) es la satisfacción con el cumplimiento de las normas laborales y la negociación.

7. OBJETIVOS

OG: Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

OE1: Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

OE2: Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con el

ambiente físico en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

OE3: Determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Lima, 2017.

8. METODOLOGÍA

Para la realización de esta investigación se han seguido las pautas del método científico.

Considerando lo planteado por Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), la presente investigación es de tipo correlacional pues su objetivo es determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral.

Siguiendo lo planteado por Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), la presente investigación tiene un diseño no experimental transversal pues considera las variables a investigar en su estado natural sin una intervención controlada externa y en un solo momento.

La población de estudio estuvo conformada por 44 defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La unidad de análisis fue el defensor público con contrato vigente hasta el final del año 2017.

El tamaño de la muestra de estudio seleccionado fue de 40 defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la muestra fue seleccionada en forma aleatoria, y fue calculada mediante la aplicación de la fórmula de determinación de tamaño de muestra para población finita.

Para recoger los datos de la variable (X): Nivel de autoestima y de la variable (Y) Satisfacción laboral, se utilizó la técnica de la encuesta. La encuesta es una técnica de recolección de datos que consiste en recoger información que es proporcionada por la población encuestada, la cual es consignada en un instrumento individual que el propio encuestado llena.

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) este procedimiento se denomina aplicación de instrumento en forma autoadministrada y puede realizarse en forma presencial o a distancia (mediante correo postal o medios electrónicos). En el presente caso se aplicó en forma presencial.

Para recopilar los datos de la variable (X): Nivel de autoestima y de la variable (Y) Satisfacción laboral, se utilizó se utilizó como instrumento el cuestionario.

La validez de los instrumentos para medir la variable (X): Nivel de autoestima estuvo dado por los autores Coopersmith (1967) y Rosemberg (1965); y para medir la variable (Y) Satisfacción laboral estuvo dado por los autores Meliá y Peiró (1989). La adaptación de los instrumentos a la presente investigación fue validada por el experto: Dr. Sebastián Sanchez Díaz.; mediante los indicadores y criterios expresados en la tabla 4.

La consistencia interna del cuestionario aplicado para medir la variable X: Nivel de autoestima y la variable Y: Satisfacción laboral fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, cuyos valores fueron 0,974 y 0,965 respectivamente lo cual representa un alto grado de confiabilidad.

La recolección de los datos se realizó mediante una encuesta en forma directa utilizando dos cuestionarios impresos, uno por variable. Fue realizada personalmente por el investigador, entregando los cuestionarios a los integrantes de la muestra seleccionada y recogiendo los mismos ni bien fueron llenados por los encuestados.

Terminada la etapa de recolección de datos, se hizo el procesamiento de

los datos para su análisis e interpretación. Para dicho fin se utilizaron los programas Excel y SPSS. Asimismo, se analizó la información de las variables de estudio mediante estadígrafos descriptivos y de correlación de variables. Finalmente, se presentaron los resultados obtenidos mediante tablas y figuras.

9. RESULTADOS

La prueba de correlación de Spearman indica un grado de correlación de 0,396 la cual es una correlación débil positiva con un p valor de 0,011 el cual es menor a 0,05 indicando que existe una correlación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral, confirmándose la hipótesis general de la investigación.

La prueba de correlación de Spearman para el cruce de variables entre Nivel de autoestima y las dimensiones de la satisfacción laboral indica: Un grado de correlación de 0,523 la cual es una correlación moderada positiva con un p valor de 0,001 el cual es menor que 0,01 indicando que existe una correlación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con la supervisión, confirmándose la primera hipótesis específica de la investigación. Un grado de correlación de 0,351 la cual es una correlación débil positiva con un p valor de 0,026 el cual es menor que 0,05 indicando que existe correlación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico, confirmándose la segunda hipótesis específica de la investigación. Un grado de correlación de 0,321 la cual es una correlación débil positiva con un p valor de 0,043 el cual es menor de 0,05 lo que indica que existe correlación significativa entre el nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones, confirmándose la tercera hipótesis específica de la investigación.

10. DISCUSIÓN

Análizando el aspecto principal de la investigación realizada, se halló que en los defensores públicos de Lima Este, entre el nivel de autoestima y satisfacción laboral se tiene una correlación de 0.396 con un nivel de significancia de 0.05.

Respecto a los grados de correlación hallados entre el nivel de autoestima y las dimensiones de la satisfacción laboral los mismos son todos significativos estadísticamente y varían entre 0,523 para el caso de la correlación del nivel de autoestima con la satisfacción con la supervisión y 0,321 para el caso de la correlación entre nivel de autoestima y la satisfacción con las prestaciones, siendo que la correlación entre nivel de autoestima y la satisfacción con el ambiente físico de 0,351. Estos resultados coinciden con la investigación de González, Fresnedas, Carrillo, Martín y García (2014), quienes en un estudio realizado en España, hallaron una correlación positiva entre autoestima y satisfacción laboral de 0,487 con un nivel de significancia de 0,01. También coincide con la investigación de Morán y Manga (2008), quienes en su estudio realizado en España encontraron correlación positiva entre la autoestima y la satisfacción laboral de 0,16 para un nivel de significancia de 0,001. En ese sentido la investigación realizada coincide en constatar que la autoestima y la satisfacción laboral tienen relación positiva significativa estadísticamente y que estos niveles de correlación no llegan a ser elevados. Lo cual también es coincidente con el marco teórico adoptado, pues Meliá y Peiró (1989), consideran que la satisfacción laboral se relaciona con los factores personales del individuo. Así mismo, André (2008) considera que la autoestima está vinculada con los diversos aspectos de la vida laboral.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En los defensores públicos de Lima Este, la autoestima está relacionada positiva y significativamente con la satisfacción laboral, esto es a mayor autoestima tiende a incrementarse la satisfacción laboral y viceversa. En ese sentido se ha confirmado la hipótesis general planteada. No obstante se ha identificado que el grado de correlación entre ambas variables no es muy elevado, lo que indica que existen otras variables no contempladas en la presente investigación, que permiten completar un cuadro más preciso sobre la relación entre los factores que interviene en una adecuada gestión del talento humano en las entidades públicas.

Habiéndose identificado en la presente investigación relación positiva y significativa entre la autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de Lima Este, se recomienda trabajar un programa de fortalecimiento de la autoestima del personal y evaluar las posibles implicancias de su aplicación en la satisfacción laboral de los defensores públicos. Así mismo se propone continuar la investigación realizada incluyendo la variable clima organizacional teniendo en cuenta que Cohara (2016) en su estudio realizado en Castilla – Piura halló correlación positiva significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

12. BIBLIOGRAFÍA

- Andre, C. (2008). *Prácticas de autoestima* (2° ed.). Barcelona, España. (Rodriguez, A., trad.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=vueDnrndt6cC&printsec=frontcover&dq=autoestima&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjdwazl74LWAhUDZCYKHGXGECRUQ6AEIQjAF#v=onepage&q=autoestima&f=false>
- Branden, N. (2001). *La Psicología de la autoestima*. Barcelona, España. (Vigil, J., trad.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=tylInvYSbjjcC&printsec=frontcover&dq=branden+psicologia+de+la+autoestima&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5t_xo7zYAhWBQCYKHQGIARkQuwUIKTAA#v=onepage&q=branden%20psicologia%20de%20la%20autoestima&f=false
- Canal, J. (2013). "Ingresos y satisfacción laboral de los trabajadores españoles con título de doctor". *Revista española de investigaciones sociológicas* N° 144, 49 - 72. Recuperado de http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_144_031381482132111.pdf
- Cohara, J. (2016). *"Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Almapo SRL del Distrito de Castilla, provincia de Piura departamento de Piura – 2014"*. (Tesis de Maestría) Escuela de posgrado,

Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/634>

Coopersmith, S. (1967). *Inventario de autoestima*. En Lara-Cantu, A., Verduzco, A., Acevedo, M. y Cortez, J. (1993). “Validez y confiabilidad del inventario de autoestima de Cooper Smith para adultos, en población mexicana”. *Revista latinoamericana de psicología*. Vol 1 N° 2, 247 – 255. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80525207.pdf>

Farro, G y Castillo, S. (2016). *“Impacto del reverse mentoring en la satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos de una entidad financiera del estado”*. (Tesis de maestría), Escuela de Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621353/1/TESS.pdf>

Frías, P. (2014). *“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”*. (Tesis de maestría), Postgrado Economía y Negocios, Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

Gonzales, V., Freneddas, M., Carrillo, A., Martin, A. y Garcia, S. (2014). “Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada de sujetos con estudios superiores y no superiores”. *Revista electrónica de investigación y Docencia Creativa*. Vol. 3, 50 – 59. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31295/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.7-Gonzalez-Fresnedas-Carrillo-Martin-Garcia.pdf>

Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). Ciudad de Mexico, Mexico. McGraw Hill.

- Leon, B. (2011). *“Satisfacción laboral en docentes de primaria en Instituciones Educativas inclusivas – Región Callao”*. (Tesis de maestría), Escuela de Postgrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1231/1/2011_Le%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20primaria%20en%20instituciones%20educativas%20inclusivas-%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf
- Lucas, A. (1981). “Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander”. *Revista española de investigaciones sociológicas*. N° 13, 65 – 100. Recuperado de http://ih-vm-cisreis.c.mad.internethost.comREIS/PDF/REIS_013_05.pdf
- Meliá, J. y Peiró, J. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 4 (11) 179 – 187. Recuperado de https://www.uv.es/melajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF
- Montoya, M. y Sol, C. (2001). *Autoestima. Estrategias para vivir mejor con técnicas de PNL y Desarrollo Humano*. Ciudad de Mexico, Mexico. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=shutbpl82A4C&pg=PA127&dq=Montoya+Sol+autoestima+2001&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi03tjXsoLWAhXHSSYKHZTyACIQ6AEIJDAAC#v=onepage&q=Montoya%20Sol%20autoestima%202001&f=false>
- Morán, C. y Manga, D. (2008). “Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género”. *Revista universitaria de ciencias del trabajo*. Vol. 6, 315 – 329. Recuperado de <http://www.ruct.uva.es/pdf/Revista%206/6115.pdf>
- Real Academia Española. (2014). *“Diccionario de la lengua española” (23° ed.)*. Madrid. España. Recuperado de <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>

- Rosemberg, M. (1965). *Escala de autoestima*. En Rojas-Barahona, C., Zegers, B. y Foster, C. (2009). “La escala de autoestima de Rosemberg: Validación para Chile en una muestra de jóvenes adultos, adultos y adultos mayores”. *Revista médica de Chile* N° 137, 791 - 800. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v137n6/art09.pdf>
- Ross, M. (2013). *El mapa de la autoestima*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hf3IAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Ross+2013+autoestima&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKewiTrqbtsILWAhXFJiYKHWOKAIEQ6AEIJDA#v=onepage&q=Ross%202013%20autoestima&f=false>